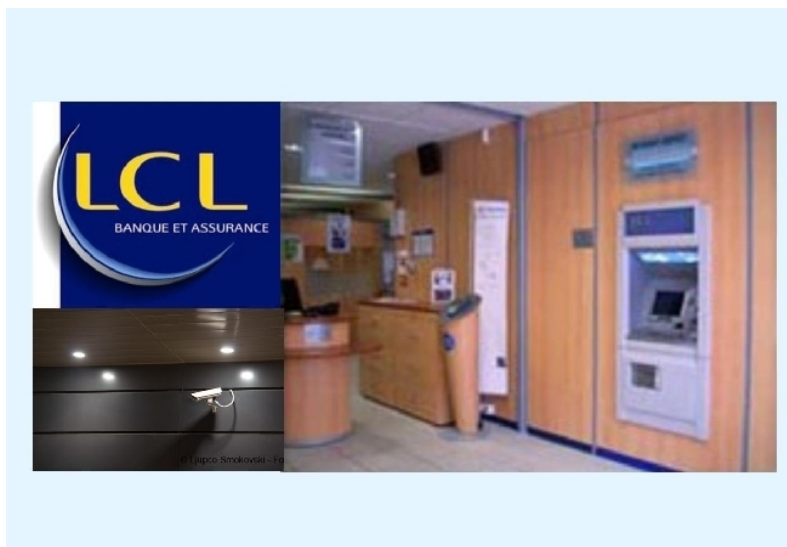


www.videosurveillance-infos.com

Date : 29/06/11

Au LCL (Le Crédit Lyonnais), la sécurité est une priorité

Le Crédit Lyonnais, devenu LCL, a décidé, dès 2005, de rompre avec son passé pour mener à bien une politique de modernisation et de rationalisation dans tous les domaines, comme ceux liés à la sécurité. Responsable de la partie sûreté et sécurité pour LCL, Pascal Pech est également Vice-président du Club **Agora** des **directeurs** de la **sécurité**. Expert tant sur les aspects techniques qu'organisationnels et s'appuyant sur les textes de loi en vigueur, ses missions consistent prioritairement à lutter contre la malveillance et prévenir les risques au niveau national, sur le périmètre des agences ainsi que des immeubles non commerciaux. Dans un entretien pour Vidéosurveillance Infos, il détaille la politique de sûreté-sécurité menée par LCL et les évolutions à venir.



Plus de 2 000 points répartis sur tout l'hexagone, soit 1950 agences et 300 distributeurs hors sites à télé et vidéo protéger. "Nous sommes sur un réseau très dilué, l'agence moyenne étant constituée de 5 collaborateurs mais avec des impératifs de sûreté très importants...", explique Pascal Pech. Quant aux menaces, "elles s'arrêtent principalement au vol à main armée, aujourd'hui". Et le responsable sécurité-sûreté se réjouit de la forte baisse de ces

Évaluation du site

Ce site s'adresse aux professionnels de la sécurité ainsi qu'aux institutions. Il leur propose un fil d'actualité ainsi que des ressources (législation, espace emploi, agenda des événements, forum...)

Cible
Professionnelle

Dynamisme* : 1

* pages nouvelles en moyenne sur une semaine

actes, leur nombre étant passé de 37, en 2006, à 7 en 2010 pour l'enseigne. "Toutes banques confondues, nous avons atteint un pic de 2 000 incidents, voici 15 à 20 ans. En 2006, nous n'en comptabilisons plus que 300 et en 2010 nous en enregistrons moins de 200. Ces dernières années, nous avons complètement réorganisé les points de vente, de façon à ce qu'il n'y ait plus d'argent visible et directement accessible en cas de hold-up". Ce qui serait la clé de cette réussite !

Quelques menaces portent également sur les sociétés assurant la maintenance des automates, "une certaine délinquance s'est formée autour de ces opérations de maintenance", déplore Pascal Pech. Par ailleurs, subsistent toujours les risques liés aux salles de coffres renfermant parfois des valeurs considérables émanant des clients, "L'an dernier, il y a eu trois cambriolages, toute banque confondue" s'insurge ce responsable. La banque LCL, au Top des exigences en matière de sécurité informatique La sécurité informatique, au LCL, porte sur 2 grands axes : la sécurité du système d'information des données clients et la sécurité du réseau informatique, pour laquelle Pascal Pech contribue. "Ce sont des contraintes de choix de matériel que nous intégrons dans le cadre du déploiement de nouveaux produits, notamment dans la mesure où, à un moment donné, nous devons les installer sur notre réseau." - Ainsi, même si "toutes les grandes banques de taille nationale, comportant des réseaux importants", comme LCL, ont installé des systèmes de sécurité électroniques assez complexes, "plusieurs fournisseurs m'ont dit qu'on était dans le spectre 'haut' en termes d'exigences", avoue ce responsable. Ce qui semble réconfortant pour ses clients... Changement de système pour une mise en conformité...

"Lors des tous premiers dispositifs de vidéosurveillance installés dans les différentes agences du LCL, les enregistrements se faisaient sur des magnétoscopes à cassettes, avant de passer à l'utilisation de premiers stockeurs numériques", rappelle Pascal Pech. Puis, suite à l'apparition de l'Arrêté du 3 août 2007 fixant des normes techniques portant sur les caméras et les systèmes de transmission et de stockage, un appel d'offre est lancé, pour une mise en conformité. "Les stockeurs ne répondant pas à ces normes et le montant des achats s'élevant à plusieurs millions d'euros, nous avons lancé un Appel d'Offres, en 2008. Un cahier des charges a été établi, en tenant compte des nouvelles normes techniques". Choix du fournisseur : des règles prudentielles Lorsque l'appel d'offres, spécifique au produit enregistreur, a été lancé, une des résolutions de la société consistait à ouvrir plus largement cette commande aux éditeurs de logiciels, de façon à favoriser la libre concurrence. En outre, la banque LCL ne souhaitant pas dépendre d'un seul fournisseur, deux éditeurs devaient être sélectionnés. " C'est une des règles prudentielles de l'entreprise lors d'achats aussi conséquents. On était sur un marché nécessitant le renouvellement de l'ensemble du stock, soit plus de 2 000 produits. Au demeurant, des parts maximum de marché sont à respecter vis-à-vis des fournisseurs, ceci fait partie des règles de l'entreprise.

On ne pouvait donc choisir un seul éditeur, en achetant plus de 50% de leur production, avec tous les risques que cela comporte... J'applique cette règle d'achat assez souvent, même dans des situations qui ne le nécessitent pas forcément, car le fait de retenir deux fournisseurs nous assure des produits de qualité, un certain esprit de challenge s'instaurant. " Des produits donc performants, et non " strictement similaires ", ce qui semble plaire à Pascal Pech, considérant ces pluralités de produits comme des atouts majeurs " ces différences permettent de répondre

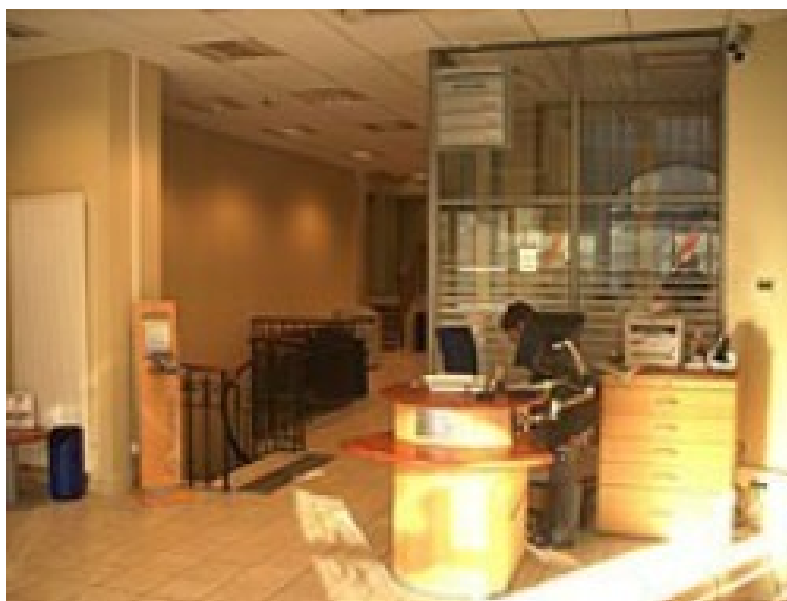
aux multiples configurations de notre système, ce qui serait plus difficile si nous n'avions qu'un seul type de produits. ” Une demande ‘sur-mesure’ : des PME à la hauteur ! Si cet appel d'offre fut convoité par différents grands acteurs du marché, plusieurs ont été évincés dès le 1er tour. “ Nous avons eu beaucoup de mal à obtenir un produit qui corresponde à nos besoins spécifiques. ”, évoque Pascal Pech, qui ajoute que les “ grosses sociétés ” ont encore plus de difficulté à répondre à un cahier des charges, dès qu'il n'est plus standardisé. “ On a vu globalement des fournisseurs qui essayaient de nous vendre des produits déjà sur étagère au lieu de fabriquer un produit qui corresponde vraiment à notre cahier des charges.

Concernant la sécurité du réseau, nous demandions notamment une certaine limitation des bandes passantes, de façon à éviter que les transferts de données vidéo encombrant trop le réseau et écrasent les données bancaires. La notion de gestion des mots de passe était également un point important pour nous, de façon à garantir une confidentialité optimum... ” Ainsi, peu à peu, des PME ont commencé à intéresser ce responsable sécurité “ on constate une plus grande écoute de la part des petites structures, qui sont bien plus réactives et capables d'apporter des réponses à nos spécificités. ” Du sur-mesure, donc, c'est ce qu'attendait LCL de la part de ces fournisseurs en lice. Cette écoute et cette grande adaptabilité, ils ont fini par les trouver ! “ Au 3e tour, ne restaient plus que 3 ou 4 fournisseurs. On a retenu Cossilys 21 et Stim, les plus conformes au cahier des charges et leurs produits nous paraissant les plus performants. Après, il existe toujours quelques différences. Par exemple, Cossilys 21 peut aller au-delà du nombre de caméras initialement prévues ; ce qui nous permettra d'en rajouter sur certains sites, sans avoir à rajouter de stockeur... ” La solution Cossilys 21: totalement administrable et évolutive En effet, ce n'est pas par hasard que la banque LCL a retenu Cossilys 21.

Cette PME d'une quinzaine de personnes, bien implantée dans le secteur bancaire, a pour ambition de proposer des solutions administrables et évolutives correspondant aux demandes de ses clients. “Ce qui fait notre valeur ajoutée, c'est que nous ne sommes pas là pour vendre un produit à un client, mais proposer une vraie solution complètement administrable et évolutive à souhait. Ainsi, pour LCL, en dehors de la mise à jour de nos propres produits, nous réalisons la mise à jour de Windows et des anti-virus de tous leurs enregistreurs, à distance, via notre serveur ”, explique Philippe Combey, Directeur commercial chez Cossilys 21, qui ajoute “ Et si nous avons choisi le système PC, contrairement à notre confrère Stim, c'est pour pouvoir offrir des enregistreurs ‘intelligents ’ et garantir une plus grande adaptabilité.” Les produits proposés par Cossilys sont donc évolutifs “ nous pouvons rajouter aisément des cartes dans l'unité centrale, de façon à passer d'un enregistreur à 8 voies vers un de 12 voire 16 voies, pour les caméras analogiques. Par ailleurs, la puissance de notre micro processeur va permettre de connecter un nombre conséquent de caméras IP via un système de licences.

La partie enregistrement ne demande aucune ressource particulière, le flux des images “émanant des caméras étant directement dirigé vers le disque dur... ” Cette valeur ajoutée a bien évidemment séduit Pascal Pech, la souplesse du système étant possible sans devoir “ se limiter dans notre projet, à un moment donné, du fait de la capacité restrictive de l'enregistreur ”, soutient-il . Quant aux caméras de vidéosurveillance... LCL, là encore, a opté pour la pluralité puisque 5 installateurs au total ont été choisis. “On réalise un Appel d'Offres tous les 3 ans. Puis on leur répartit notre parc . Ils auront en charge l'installation ainsi que la maintenance.”

La banque LCL fixe des normes techniques précises et détermine la répartition des caméras fixes ou dômes et les lieux d'implantation. " Dans l'espace libre service, par exemple, on placera des caméras dômes. Le choix des marques reste à la libre appréciation de l'installateur. " Et Pascal Pech annonce alors " très récemment, on a décidé de la présence de caméras infrarouges, sur certains sites, pour deux raisons. Tout d'abord, on s'est aperçu que leur prix avait considérablement diminué. De plus, la vision nocturne nous intéresse grandement à l'intérieur des agences. "



Architecture des systèmes d'enregistreurs

Les quelques 2 000 stockeurs, un par agence, sont reliés à un centre de télésurveillance qui centralise toutes les données et peut se connecter à distance à chaque site. " Le développement du numérique est un appui en matière de sûreté, car la vidéo nous permet de réaliser des levées de doute à distance, ce qui est un vrai gain de temps et d'efficacité. " Entre 3 et 5 opérateurs se relaient, en fonction des créneaux horaires de la journée et surveillent l'ensemble des agences, 24h/24 et 7j/7. " Le télésurveilleur récupère toutes les informations émanant des alarmes. Il va ensuite se connecter sur le stockeur pour pouvoir visualiser le site, à l'endroit où s'est déclenchée l'alarme. " Pas moins de 20 000 alarmes sont ainsi gérées par ce centre, tous les mois. Et pour justifier ce nombre conséquent, Pascal Pech explique " A partir du moment où vous optez pour des systèmes dotés de capteurs très sensibles, les alarmes vont se déclencher très souvent. Ainsi, sur ces 20 000 annoncées sur tout l'hexagone, seules 10 à 20 maximum indiquent un risque potentiel. " Si un système d'écoute en parallèle, permet également de faire de la levée de doute, celui-ci est " de moins en moins utile avec le déploiement de la vidéo " accorde ce responsable qui souligne que la société investit moins dans ce matériel.

De l'analyse d'image au super gardiennage : les projets de demain Voici un peu plus d'un an que l'ensemble des agences sont équipées de ces enregistreurs vidéo et déjà Pascal

Pech réfléchit à de nouveaux projets. “ Tout d'abord, nous envisageons de faire remonter les alarmes via des structures vidéo et non plus via des centrales d'alarmes. Aujourd'hui, nous sommes dans la phase construction, donc pour l'instant rien n'est encore déployé. ” Cette volonté est partie d'un constat probant “ Depuis l'installation du dernier dispositif, le nombre de levées de doute physiques (envoi d'un gardien dans une agence pour constater les raisons du déclenchement de l'alarme, ndlr) a été divisé par deux. La vidéo est donc un vrai atout et les évolutions en termes d'analyse d'image vont nous permettre d'obtenir des chiffres encore plus performants, notre souci quotidien étant d'assurer une sûreté et une sécurité totales à nos clients comme nos salariés. ” Au delà de l'analyse d'image, Pascal Pech médite sur un concept de 'super gardiennage'. “ Sur certaines agences, nous sommes amenés à assurer la sécurité par la présence d'un gardien.

Or, je pense qu'un système vidéo performant, couplé à un opérateur, peut être tout aussi efficace. Dans ce concept, nous n'attendons plus la remontée d'alarme, le système se connecte de manière cyclique sur les caméras. Une 1ère surveillance est ainsi effectuée et, en parallèle, si un événement est détecté par la vidéo, l'opérateur reçoit directement l'image qui a généré l'alarme de façon à la qualifier instantanément. ” Ce projet devrait voir le jour d'ici un à deux ans, selon le responsable sûreté-sécurité. “ L'idée est de ne pas changer tout le matériel déjà installé et d'estimer, avec nos fournisseurs actuels, les capacités locales des stockeurs ainsi que les solutions proposées par les centrales de surveillance. En effet, le dispositif va reposer à la fois sur de l'intelligence locale et de l'intelligence centralisée, car si je veux disposer d'un très haut niveau d'intelligence, je ne peux pas le déployer sur 2 000 points, pour des raisons de coût.

A contrario, je ne peux pas rapatrier toutes les images, émanant des 2 000 sites et les analyser en central ; je suis donc obligé de mettre en place un double filtre. Le 1er filtre au niveau local, permet de relever des situations potentiellement intéressantes et un 2e filtre, au niveau central, ne présente alors que les situations intéressantes. ” L'objectif de ce projet est avant tout de favoriser une diminution des risques car, avoue Pascal Pech, “ on s'aperçoit, et on en a fait la malheureuse expérience, que la partie humaine, en bout de chaîne, est souvent le maillon faible, indépendamment de la personne ; on peut la séquestrer par exemple ...

De plus, les prestations proposées par les sociétés de sécurité privée ne sont pas toujours de très grande qualité. ” Ce projet de “ super gardiennage ” devrait donc permettre une réduction des erreurs d'interprétation et une plus grande réactivité, sans oublier un gain financier assez conséquent pour LCL “ Si j'arrive à surveiller 40 agences grâce à une personne, ceci me coûtera bien moins cher ! ”

Virginie CADIEU