



## Dossier

# Quelle stratégie de maintenance pour vos systèmes de sécurité ?

PSM- n°269 - Janvier 2022

### dossier

# Quelle stratégie de maintenance pour vos systèmes de sécurité ?

Souvent négligée malheureusement, la maintenance joue pourtant un rôle essentiel. Gage de pérennité de vos installations, elle est aussi un des leviers essentiels en matière de retour sur investissements.



## La maintenance : un budget à part entière

La maintenance est une des composantes essentielles de la stratégie sûreté d'une installation technologique de sécurité. Malheureusement, certains la négligent encore alors que la révolution technologique du monde de la sécurité permet d'aller bien au-delà de la simple maintenance curative.



# Dossier

## Quelle stratégie de maintenance pour vos systèmes de sécurité ?

PSM- n°269 - Janvier 2022

### dossier

**R**appelons tout d'abord quelques vérités premières. Un système électronique, quel qu'il soit, doit être entretenu, analysé, maintenu dans les règles de l'art. Ne serait-ce que pour pallier son usure, vérifier que son bon fonctionnement n'est pas perturbé par des éléments extérieurs, contrôler les codes inconnus ou juste remplacer les batteries de secours... La maintenance est donc une opération essentielle permettant de s'assurer que le système de sécurité fonctionne comme il se doit. Or, souvent, cette maintenance est sous-estimée par certains donneurs d'ordres et leurs prestataires qu'ils soient fournisseurs, intégrateurs ou installateurs... Ce que confirme d'ailleurs Servan Lépine, président de la commission technologies du Groupement des entreprises de sécurité privée (GES): «*En ce qui concerne la maintenance des installations, on peut regretter le manque d'attention à souscrire des contrats de maintenance. Moins de 40 % des donneurs d'ordres souscrivent des contrats de maintenance préventifs. Ce constat s'explique sans doute par le fait que les donneurs d'ordres sous-estiment l'intérêt d'en souscrire, juste après avoir investi dans une installation. Par ailleurs, il faut bien aussi considérer les contraintes budgétaires auxquelles sont soumises les directions sûreté-sécurité dans les entreprises et les administrations.*»

Point de vue que partage Jean-Philippe Bérillon, directeur du métier sécurité du groupe Samsic: «*Malheureusement, et encore trop souvent, la sécurité-sûreté dans les entreprises est considérée comme un centre de coûts, évités certes, mais de coûts tout de même. Par ailleurs, on constate assez régulièrement, en échangeant avec les membres de la direction sûreté des entreprises que la ligne budgétaire de la sûreté n'entre pas dans le budget de la direction sûreté. Ce qui peut évidemment avoir des conséquences en matière de suivi de l'installation.*» ● ● ●



© DR

«*La révolution numérique, les réseaux, l'IP... permettent à l'utilisateur et à l'installateur/intégrateur d'identifier à distance les éventuelles anomalies et de les résoudre.*»

MÉLANIE DUBUS, DIRECTRICE MARKETING ET DÉVELOPPEMENT ASSA ABLOY FRANCE

### LE POINT DE VUE DE

#### LAURENT ZAFFRAN

Directeur général sécurité électronique chez Securitas France



© DR

#### « NOUS DISPOSONS DES OUTILS POUR MONITORER À DISTANCE LES INSTALLATIONS. »

«*Pour aider nos donneurs d'ordres à gérer au mieux leur stratégie maintenance, nous avons mis en place une organisation spécifique de maintenance, avec des techniciens dédiés, afin d'assurer au mieux des prestations qui sont parfois le parent pauvre de la chaîne de valeur de la sécurité. La maintenance doit être perçue comme le moyen d'apporter de la valeur ajoutée à une installation et de réaliser des gains financiers qui ne seront pas négligeables. En la matière, la maintenance prédictive est très importante. Elle permet d'apporter de la visibilité sur les services que propose un prestataire à son donneur d'ordres. Une stratégie de maintenance efficace doit s'inscrire dans une relation de conseil entre le prestataire et son client. Nous ne sommes pas là que pour vendre de l'installation, du matériel. Nos clients doivent comprendre que nous disposons déjà, et encore plus demain, d'outils qui nous permettent de monitorer leurs systèmes afin, grâce aux données remontées et exploitées, d'anticiper une panne, un souci. Cette nouvelle approche de la maintenance passe par l'intégration chez les intégrateurs et mainteneurs de nouvelles compétences liées au monde de l'IP et du numérique.*»

## 2 QUESTIONS À

### ROMAIN MOREAU

Responsable sécurité-sûreté, direction gouvernance, fonctionnement et RSE, Crédit Agricole Atlantique Vendée



© DR

**Vous travaillez actuellement sur la data et la maintenance prédictive de vos dispositifs. Pourquoi avoir engagé une telle démarche ?**

Après avoir conçu une politique de sécurité globale, il convenait de mettre en place une véritable culture sécurité dans l'ensemble des agences. Je suis parti du constat suivant: nous évoluons dans un monde de plus en plus technologique, avec des technologies complexes pour nos dispositifs de sûreté, et nous sommes toujours confrontés à des déclenchements intempestifs et donc des remontées d'alarmes plus conséquentes. Ce type d'alarme a souvent pour origine une erreur humaine et, dans une moindre

sensibilisation, suivi et contrôle) avec une démarche qualité client interne et surtout un réflexe performance, il nous fallait commencer à s'atteler sur l'optimisation technique. Nous avons donc lancé, avec notre intégrateur-mainteneur, un vaste inventaire maintenance, grâce à des scanners intelligents, et analysé toutes les informations transmises par les systèmes déployés sur le terrain. Cet inventaire nous a ainsi permis de réduire de moitié le volume des déclenchements intempestifs.

**Vous allez aussi engager un vaste programme de maintenance prédictive. Pourquoi ?**

La maintenance des installations a un coût conséquent en termes de budget de fonctionnement d'une entreprise qui,

de coût, une charge pour l'entreprise.

En optant pour une posture «réflexe performance», il convenait de se livrer à une vaste analyse de nos installations, dans le cadre de la maintenance prédictive, pour nous permettre d'anticiper la durée de vie de nos installations et, dans le cadre de nos budgets, de pouvoir optimiser les coûts de maintenance et de dépannages. La maintenance doit être mise au service d'une démarche «client interne» afin de fournir à l'ensemble des services de l'entreprise une démarche qualité, au quotidien. La stratégie de maintenance d'une direction sûreté-sécurité doit participer à cette démarche qualité de l'entreprise et à sa performance financière. On ne doit pas se contenter de subir la maintenance. Elle doit participer



# Dossier

## Quelle stratégie de maintenance pour vos systèmes de sécurité ?

PSM- n°269 - Janvier 2022

### dossier

mesure, une défaillance technique ou un mauvais fonctionnement. Pour inscrire une culture sûreté (prévention,

selon moi, peut être réduit quand on anticipe les choses. La sécurité-sûreté est encore perçue comme un centre

à la démarche d'amélioration continue de l'entreprise.



#### ■ Une maintenance parfois négligée

« La maintenance n'est pas à prendre à la légère. D'autant plus qu'avec la généralisation des nouvelles technologies, du numérique, des réseaux... elle est en train de changer de visage et de rôle. La maintenance est au cœur de la continuité de service. Nous devons donc mettre en place les outils et les moyens pour faire de la maintenance un des leviers de l'efficacité des directions sûreté-sécurité, souligne Stéphane Micheau, dirigeant de la société ISO Sécurité et membre du conseil d'administration du GPMSE. Certes, certains clients ne sont pas toujours prêts à payer la maintenance à son juste prix. Les contraintes budgétaires des donneurs d'ordres sont une explication à ce constat. Mais pas la seule. À nous aussi, prestataires, d'intégrer la question de la maintenance en amont du projet, d'expliquer à notre client qu'elle constitue un élément primordial au retour sur investissement. »

Chez Securitas, Laurent Zaffran, directeur général sécurité électronique chez Securitas France, ajoute : « On doit faire comprendre aux donneurs d'ordres que la maintenance est un service à forte valeur ajoutée, source de gains financiers. On ne peut pas se permettre de la traiter par-dessus la jambe, avec des queues de budget. Il faut impérativement qu'elle soit intégrée au projet dès les premières discussions. C'est là que le prestataire doit assumer pleinement son devoir de conseil. »



#### ■ Les nouveaux outils de la maintenance

Jusqu'à il y a peu, la maintenance se contentait d'être curative, voire correctrice. Le technicien intervenait lorsque le système était hors-service ou dysfonctionnel, générant un état d'urgence. « Longtemps, la maintenance des systèmes se limitait à des interventions de maintenance curative. L'arrivée des nouvelles technologies dans nos métiers et l'offre des fabricants permettent aujourd'hui d'apporter une réelle valeur ajoutée en matière de maintenance et de l'inscrire dans une véritable stratégie globale. Cela permet d'assurer un suivi précis des installations et d'anticiper les éventuels problèmes », explique Xavier Sanchez, Technical Training Team Leader Europe du Sud chez Axis Communications.

Chez Assa Abloy, Mélanie Dubus, directrice marketing et développement ajoute : « Désormais, les solutions SaaS hébergées sur le cloud proposent une vraie valeur ajoutée en matière de maintenance. Le marché français traditionnellement réticent à déployer des solutions hébergées sur le cloud est de plus en plus attiré par le service apporté, notamment avec les mises à jour automatiques pour résoudre les éventuels bugs et bénéficier des dernières fonctionnalités en vigueur, mais également la meilleure maîtrise des coûts associés à la maintenance. »



« La maintenance permet de disposer d'une installation durable et efficace. Elle participe au ROI d'une installation. »

SIMON LIBRATI, COORDINATEUR NATIONAL MAINTENANCE RÉSEAU DEF

### PAROLE D'EXPERT

#### SERVAN LÉPINE

Président de la commission technologies du Groupement des entreprises de sécurité privée



#### « L'IP MODIFIE L'APPROCHE DE LA MAINTENANCE. »

« La maintenance doit s'inscrire dans des contrats d'une périodicité variable en fonction de l'importance et de la complexité des installations intrusion, vidéo et de contrôle d'accès entre 12 et 24 mois pour s'assurer de leur bon fonctionnement. Les donneurs d'ordres doivent intégrer le fait que la maintenance a grandement évolué. Ils doivent l'aborder un peu à la manière de ce qui se fait dans le domaine informatique car l'émergence de l'IP implique de gérer la maintenance des installations de manière plus rigoureuse : c'est-à-dire d'effectuer les mises à jour des firmwares, tenir à jour ses bases de données collaborateurs et, nettoyer les équipements de sécurité pour s'assurer de leur bon fonctionnement. »

### SUR LE TERRAIN

#### WAHIDA AMIAR

Gestionnaire achat patrimoine Groupe AFP



#### « LA MAINTENANCE NOUS PERMET D'ANTICIPER L'OBSOLESCENCE DE NOS INSTALLATIONS. »

« Le Groupe AFP gère 25 Ehpad et cinq résidences autonomes. Dans ce type d'EPR, la maintenance des installations incendie est très importante et pouvoir compter sur un prestataire qui peut mettre en place une stratégie de maintenance est rassurant. DEF, outre l'installation des systèmes, réalise pour nous des audits qui permettent de dresser un état des lieux de l'obsolescence des installations et ainsi, de prévoir et d'anticiper l'évolution de nos systèmes. DEF n'est pas là pour se substituer à nous, mais ses techniciens nous accompagnent pour contrôler réglementairement nos installations, nous avertir quand ils constatent un écart, planifient les interventions quand elles sont nécessaires... Par ailleurs, ils nous tiennent informés en matière d'innovations et d'évolution des technologies, ce qui nous permet, le cas échéant, d'upgrader telle ou telle partie de nos installations. »

#### ■ On ne rogne pas sur la maintenance

Comme nous l'avons évoqué, le marché de la sécurité se caractérise encore par une nette – et regret-



# Dossier

## Quelle stratégie de maintenance pour vos systèmes de sécurité ?

PSM- n°269 - Janvier 2022

### dossier

« Le grand changement en matière de maintenance, et pour le plus grand avantage de nos clients, concerne la télémaintenance. Nous pouvons désormais mettre en place des plateformes de télémaintenance de sécurité en horaires élargis qui nous permettent de diminuer de 30 à 40 % les interventions sur sites, grâce à la télémaintenance. Dans un contexte où les budgets alloués à la sûreté-sécurité sont souvent contraints, cela permet aux donneurs d'ordres de revoir totalement leur stratégie de maintenance, d'en réduire les coûts », souligne Laurent Zaffran.

Servan Lépine. Si on souhaite pouvoir faire une véritable maintenance préventive complète, on doit accepter d'y consacrer une ligne de budget. »

Cette propension à vouloir payer le moins cher possible n'est pas, à moyen et à long terme, viable. « Les donneurs d'ordres doivent comprendre que la maintenance est, plus que jamais, au cœur de la prestation des professionnels de la sécurité. D'autant plus, que pour aider à faire de la maintenance un des leviers de la stratégie sûreté-sécurité des entreprises, leurs partenaires ont développé des outils qui leur permettent désormais de monitorer les systèmes à distance et de faire du reporting », souligne Stéphane Micheau.

Pour Simon Librati, coordinateur national maintenance du Réseau DEF, « la maintenance se résume trop souvent encore à tester des organes installés sur des sites. C'est évidemment réduire la maintenance à sa plus basique expression. Les donneurs d'ordres doivent être très vigilants quant à leur contrat maintenance qui doit être précis. Ils ne peuvent se contenter d'une simple intervention correctrice. Une approche raisonnée de la maintenance doit permettre d'envisager une éventuelle extension du système, une opération d'optimisation pour gagner en productivité et en efficacité. Elle aura également pour but d'anticiper l'obsolescence de l'installation et de préparer, éventuellement, sa migration. Mais les mentalités changent. »

#### ■ Comment mettre en place votre stratégie « maintenance » ?

La maintenance est donc de plusieurs types : préventive pour contrôler le paramétrage des systèmes installés et l'état des équipements ; curative ● ● ●

table – tendance à privilégier le moins-disant. Dans ce contexte, il est loin d'être facile de faire de la maintenance de qualité. Parallèlement, certains donneurs d'ordres qui font jouer la règle du moins-disant expriment pourtant les mêmes exigences que ceux qui acceptent de payer au juste prix leurs systèmes de sécurité et les prestations associées.

« Les donneurs d'ordres doivent comprendre qu'on ne peut pas espérer pouvoir profiter d'une maintenance digne de ce nom en tirant sur les budgets. Un contrat de maintenance se paye au juste prix, insiste

#### DU CÔTÉ DES FABRICANTS

##### XAVIER SANCHEZ

Technical Training Team Leader Europe du Sud chez Axis Communications



« Nous intégrons de plus en plus d'outils dans nos solutions qui permettent de monitorer les systèmes et ainsi de faciliter la maintenance. C'est le cas de notre module Axis Device Manager Extend (ADMx) qui permet de gérer la maintenance des installations multisites en faisant du reporting, du monitoring des garanties produit, de la cybersécurité. On ne peut pas se permettre de transiger avec la maintenance, surtout dans le contexte IP de nos métiers. Les donneurs d'ordres qui raisonnent uniquement en coût d'achat des systèmes, en négligeant la maintenance, doivent se poser la question des conséquences et du coût d'une attaque sur des caméras et sur leurs systèmes d'exploitation. »

Protection Sécurité Magazine

#### DU CÔTÉ DES FABRICANTS

##### FRANCK LEFEBVRE

Directeur commercial chez Abloy



« Désormais, les solutions de verrouillage électrique Abloy ne nécessitent plus aucune maintenance sur site. Par exemple, nous avons intégré un Web Browser sur notre serrure BIGSUR Evo qui permet à l'utilisateur et à l'installateur et intégrateur d'identifier aisément les anomalies et de les corriger. Par ailleurs, Incedo est un écosystème de contrôle d'accès basé sur le cloud, une première en France. Il permet de gérer, à distance, des opérations de maintenance, comme les mises à jour automatiques. »



# Dossier

## Quelle stratégie de maintenance pour vos systèmes de sécurité ?

PSM- n°269 - Janvier 2022

### dossier

#### DU CÔTÉ DES FABRICANTS

##### MAË THOLONIAT

Marketing Product Manager chez STid



© DR

« Un fabricant se doit aujourd'hui d'anticiper les problématiques maintenances de ses systèmes. Ainsi, notre gamme Architect, complètement modulaire, est composée de sept modules interchangeables qui se connectent en toute simplicité à un cœur RFID et Bluetooth intelligent commun. Si une façade est abîmée, il est possible de la remplacer sans devoir changer l'intégralité du lecteur. Par ailleurs, dans un contexte de menaces de cybersécurité grandissantes, il est primordial que le lecteur soit toujours à jour avec les derniers niveaux de sécurité. Le lecteur doit pouvoir être facilement mis à jour. Pour cela, nous proposons des outils de reprogrammation centralisée via le système ; et de reconfiguration centralisée via le système ou individuelle (mobile, badge) sur site. »

● ● ● lorsque survient la panne ; et prédictive grâce au monitoring à distance des systèmes. « La maintenance préventive reste essentielle, rappelle Servan Lépine. L'action curative peut être limitée grâce à un monitoring à distance des installations afin d'anticiper une éventuelle panne ou défaillance. Cela dit, l'émergence et la généralisation de l'IP si elle permet aux prestataires de proposer une nouvelle offre de maintenance, est aussi à l'origine de nouvelles failles qui doivent être prises en compte dans la stratégie de maintenance. Les donneurs d'ordres doivent dorénavant mettre en place une politique de maintenance proche de ce qui se fait en matière de sécurité informatique avec la mise à jour des firmwares, la protection des données, le nettoyage des bases de données, etc. » « Aujourd'hui, cette maintenance 2.0 permet d'apporter une véritable valeur ajoutée à nos prestations. Les solutions peuvent être monitorées de manière automatique et au fil de l'eau. Nous pouvons donc assurer des prestations proactives, voire prédictives. Grâce à ces nouveaux

#### LA PAROLE À

##### JEAN-PHILIPPE BÉRILLON

Directeur du métier Sécurité du groupe Samsic



© DR

#### « LA MAINTENANCE DOIT S'INSCRIRE DANS UNE RELATION DE CONFIANCE. »

« La maintenance des installations s'inscrit dans la chaîne de valeurs du marché de la sécurité qui va du conseil à l'installation des systèmes. Il y a donc une logique à opérer un système avec de l'humain et à en assurer la maintenance. Cela apporte le confort d'un interlocuteur unique à nos clients, et nous les aidons aussi à mieux anticiper l'évolution de l'installation, grâce à une veille technologique, et en proposant des améliorations en fonction du besoin opérationnel. Nous travaillons sur un marché de prestation humaine où les marges sont faibles, où les prix sont tirés vers le bas. En intégrant la technologie dans l'offre globale, nous créons de la valeur partagée. »

outils, nous gagnons en anticipation et pouvons proposer des plans d'actions toujours plus performants à nos donneurs d'ordres pour améliorer la continuité de service de leur solution de sûreté... », conclut Stéphane Micheau. Simon Librati termine : « Faire appel à un véritable sachant en matière de maintenance a de nombreux avantages. L'utilisateur final a face à lui un spécialiste qui pourra jouer pleinement son rôle de conseil. Par ailleurs, travailler avec le professionnel qui a conçu et fabriqué le système permet d'être certain que la maintenance sera faite avec les pièces conçues pour ledit système et selon un mode opératoire optimum, accroissant d'autant sa durée de vie. Dans le cas de l'obsolescence des produits, le concepteur pourra proposer des solutions de migration phasée, tout en conservant un niveau de sécurité optimum. Et même d'intégrer les dernières innovations des produits et des solutions. Une installation maintenue ainsi de manière optimale sera source de ROI. » ■

#### PAROLE D'EXPERT

##### STÉPHANE MICHEAU

Dirigeant d'ISO Sécurité et membre du conseil d'administration du GPMS



© DR

#### « LA MAINTENANCE DOIT S'INSCRIRE DANS UNE APPROCHE GLOBALE DE LA SÛRETÉ. »

« Les donneurs d'ordres doivent impérativement mettre la maintenance au cœur de leur stratégie sûreté. La maintenance 2.0, qui inclut les nouveaux outils de monitoring et de reporting en complément des services existants d'entretien préventif et curatif, permet d'améliorer sensiblement la continuité de service. Parfois, les donneurs d'ordres se satisfont d'une maintenance purement curative, sans réelle plus-value, et sont parfois peu disposés à en payer une au juste prix digne de ce nom. Or, ils doivent comprendre que la maintenance, lorsqu'on l'anticipe, est source de gain et de retour sur investissement. Elle doit s'inscrire dans une approche globale de la gestion de la sûreté dans les entreprises. »