



ÉDITO

En préambule, nous faisons un clin d'œil au GES - Groupement des Entreprises de Sécurité, qui organisait son premier séminaire et lui souhaitons en tant que partenaire beaucoup de succès.

Le secteur de la sécurité privée comprend environ 6500 entreprises et plus de 177000 salariés pour un chiffre d'affaires de 7,57 milliards d'euros. Des événements importants tels que la coupe du monde de rugby en 2023 et les JO de 2024 seront des rendez-vous de tous les acteurs de la sécurité.

À l'horizon de ces magnifiques projets et des défis à relever fondés sur le renforcement de votre activité, votre secteur étudie l'éventuelle mise en place d'une garantie financière pour les entreprises de sécurité privée. Cette garantie serait délivrée par des établissements financiers ou des assureurs.

Ce mécanisme permettrait de mieux réguler le marché de la sécurité, de professionnaliser les acteurs et d'améliorer l'image de la profession.

L'expertise de Verspieren dans l'assurance des métiers de la sécurité privée est aussi d'avoir pu s'entourer depuis plus de vingt ans d'experts et de prestataires dont les métiers de la sécurité sont leurs spécialités.

Dans ce numéro, nous vous proposons une interview de Patrick Faraut, Président de SAS IVOXE ainsi qu'une recommandation de nos équipes sur l'importance d'actualiser les plafonds de garantie.

Bonne lecture !



ÉRIC DURAND
Directeur Département
Sécurité

COMMENT LES ENTREPRISES DE SÉCURITÉ S'ADAPTENT FACE AUX ÉVOLUTIONS DU MARCHÉ ?



Rencontre de Patrick Faraut,
Président de l'entreprise Sas Ivoxe

Verspieren: Pourriez-vous présenter votre entreprise en quelques mots ?

Patrick Faraut: Nous sommes un Centre Opérationnel de Gestion de la Sûreté à Distance basé sur un Centre de Télésurveillance traditionnel, agréé APSAD de Type P5 et labélisé CNIL Gouvernance RGPD N°2018-270.

Je tiens à dire que nous faisons bien le même métier que nos confrères et que nous ne travaillons pas sur une « niche », mais bien sur les défis d'aujourd'hui et de demain et ce, depuis 10 ans.

Notre entreprise est constituée d'une équipe de 20 personnes, lesquelles se relayent pour effectuer des prestations 24H/24, 7J/7 au profit d'une clientèle de grands comptes répartie sur toute la France. S'agissant de bâtiments et de transports de grandes valeurs, nous nous imposons un haut niveau d'exigences en nous appuyant sur la recherche permanente et l'évolution dans les nouvelles technologies. Grâce à nos investissements en R & D, nous répondons à des besoins de prestations très spécifiques et nous apportons un haut niveau de conseil à nos clients. La R & D est très importante, elle nous permet de garder notre compétitivité et notre innovation dans le domaine de la télésurveillance. Aujourd'hui, je peux dire que nous avons su mettre en place un haut niveau technologique pour répondre à un haut niveau d'exigences en termes de prestations.

En tant que télésurveilleur, en quoi votre approche se différencie de vos confrères ?

Ce qui nous différencie de nos confrères,

c'est que nous ne traitons pas du volume pour du volume. Ce que j'entends par là, c'est donner la priorité à la qualité, plutôt qu'à la quantité. D'ailleurs, nous avons actuellement un ratio d'environ 50 raccords par opérateur et/ou opératrice. Notre objectif est la recherche systématique du résultat.

Tout d'abord, nous visitons chaque site pour être en mesure d'accepter ou non la prise en compte de la prestation chez nous. En effet, nous pouvons aujourd'hui, et c'est ce que nous avons toujours fait depuis 10 ans, refuser un client, soit parce qu'il n'est pas équipé correctement, et qu'il ne veut pas faire évoluer ses installations, dans ce cas, nous ne serions pas en capacité de gérer efficacement les informations transmises par le site, soit parce qu'il ne veut pas accepter les coûts liés à la prestation. Dans le cas d'une intrusion ou d'un braquage, nous ne serions pas en mesure de jouer notre rôle, de sortir de l'isolement le site et de faire intervenir les forces de l'ordre dans des délais corrects. À cela, s'ajoute bien sûr le risque sur l'intégrité humaine qui fait que nous ne prendrons pas ce risque-là.

Par ailleurs, nous ne faisons pas de prestations « low cost ». Nos prix sont établis et justifiés par le haut niveau de gestion que l'on applique au traitement de l'alerte. Cela implique bien évidemment, des équipes de collaborateurs bien rémunérés, bien formés et installés dans des conditions de travail optimales. Nous ne sommes pas « chers », mais beaucoup de nos confrères ne le sont pas assez.



En quoi consistent les formations pour les opérateurs de télésurveillance organisées par votre entreprise ?

Ce qu'il faut savoir, c'est que la formation d'un opérateur chez nous s'effectue entre 6/8 semaines, voire 12 semaines avant qu'il ne puisse réellement gérer des alarmes pour nos clients. Je dirais que c'est le délai nécessaire pour que la personne commence à être opérationnelle sur un poste d'opérateur.

Après contrôle de son intégrité et de sa formation de base par le CNAPS (Numéro de carte professionnelle), les quinze premiers jours, le futur opérateur et/ou opératrice ne rentre pas dans le centre de télésurveillance pour des raisons de sécurité et de protection de nos informations. Nous nous assurons de son comportement, de son attitude, de sa volonté, de son sens de l'analyse, de sa mémoire et de sa gestion du stress. Après cela, soit nous mettons fin à sa période d'essai, soit nous commençons à sortir du cadre général des formations existantes pour entrer dans le « spécifique » chez nous, c'est-à-dire client par client et typologie de prestation par typologie de prestation, afin de lui donner toutes les chances d'être en capacité à tenir un poste chez Ivoxe.

Par typologie de prestation, j'entends le télé gardiennage, la télésurveillance avec la levée de doute vidéo, la vidéo protection, les rondes vidéo, les ouvertures à distance ainsi que toute la partie « sûreté transport sécurisé » sur notre application développée en interne spécialement pour cette prestation.

Tous nos opérateurs et/ou opératrices connaissent nos clients, connaissent les sites, ils ne gèrent pas des informations « en aveugle ». Par exemple : une porte issue de secours sur un entrepôt X et une autre porte issue de secours sur un entrepôt Y, peuvent à la base être gérées de la même manière mais selon le client, selon le site, selon son exploitation, elles seront gérées d'une manière différente.

C'est cette philosophie d'analyse et cette approche spécifique que nous inculquons au futur opérateur et/ou opératrice. Nous n'avons pas de « turn over ».

Vous êtes passés d'un PC P3 à P5, pouvez-vous nous décrire dans les grandes lignes ce changement ?

Nous sommes passés au P5 car sur le marché de la télésurveillance nous nous devons d'être toujours compétitifs par rapport aux « gros télésurveilleurs » ... Nous faisons les efforts d'investissement pour rester toujours à la dernière certification, de manière à pouvoir conserver notre crédibilité et surtout notre réputation vis-à-vis de nos clients et confrères. Dans cette optique, nous avons obtenu en 2018, le label CNIL « Gouvernance RGPD », et nous sommes le seul télésurveilleur en Europe à posséder ce label.

Nous faisons les efforts financiers pour être toujours à la pointe des nouvelles technologies et en phase avec ce que pourrait demander un assureur, un client, de sorte à crédibiliser notre position. Il est évident que notre personnel est inclus dans cette démarche autant pour leur évolution que pour leur bien-être au sein de notre centre.

Quels sont les besoins et problématiques en assurance pour une entreprise telle que la vôtre ?

Nous avons des spécificités autant sur les bâtiments que sur le transport et nous nous assurons avec des montants importants. Nous assurons nos structures, nos bâtiments et tout ce qui peut être assurable, même dernièrement jusqu'au Risque Cyber et la protection des données. Nous prenons le maximum d'assurances sur l'ensemble des différentes typologies de risques que représente un centre de télésurveillance tel qu'Ivoxe. Nous ne faisons pas d'économie sur les assurances à prendre. C'est important car un

litige peut monter très vite à plusieurs millions d'euros. À ce titre, j'ai le souvenir récent d'un braquage qui s'est traduit par un préjudice à hauteur de 11 millions d'euros et sur lequel notre responsabilité n'a pas été engagée car nous avons parfaitement rempli notre mission et nos obligations. Nous avons régulièrement des attaques sur les bâtiments ou le transport dont les enjeux financiers sont très importants. En nous couvrant de manière significative, nous rassurons nos clients mais nous ne sommes pas là pour jouer le rôle de l'assureur dommages de nos clients. Nous n'avons aucune mise en cause depuis 10 ans, malgré de nombreuses attaques que nous avons su déjouer ou minimiser par nos actions.

Recommanderiez-vous les services de Verspieren ?

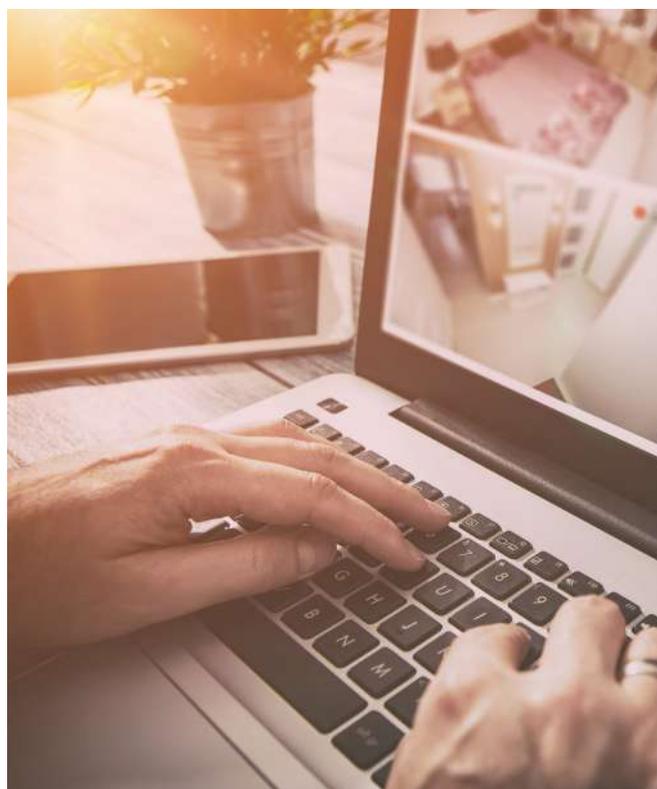
Bien entendu ! J'ai connu Verspieren il y a quelques années et j'ai vu que j'avais affaire à des spécialistes des métiers de la sécurité. Notamment lorsque nous demandons à nous assurer sur un risque spécifique, qui n'est pas dans le catalogue d'un assureur. Aujourd'hui nous avons acquis une vraie réputation dans le métier, mais nous restons lucides.

Nous investissons en permanence dans nos installations, dans l'embauche de personnel, dans de nouvelles technologies, dans le développement de logiciels spécifiques à Ivoxe parce que nous sommes précurseurs dans certains domaines et nous ne trouvons pas les outils adaptés à nos exigences. C'est pour cette raison que nous avons un développeur et un informaticien en interne.

Aujourd'hui, nos investissements représentent plusieurs millions d'euros. C'est cette approche, cette philosophie qui nous permet de nous démarquer de la concurrence, de sortir de la guerre des prix, et de nous différencier de confrères

qui énoncent les mêmes prestations, mais seulement sur le papier. C'est une véritable satisfaction lorsque le client accorde sa confiance à SAS IVOXE, parce que nous sommes en mesure de répondre à des attentes générales et spécifiques.

Merci Monsieur Faraut pour le temps que vous nous avez accordé.

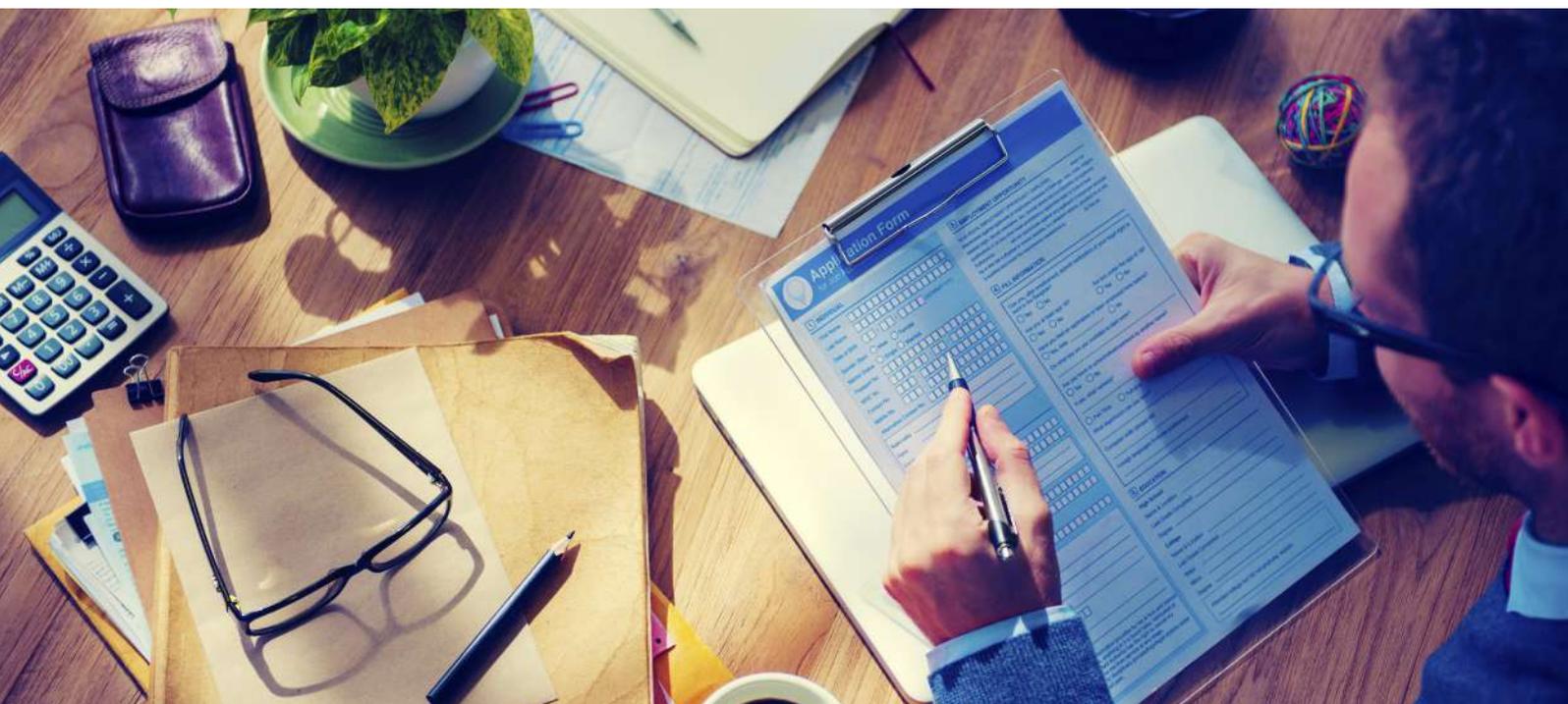


PLAFONDS DE GARANTIE : PENSEZ À LES ACTUALISER !

Dans cette nouvelle lettre qui vous est destinée, nous souhaitons attirer votre attention sur une clause essentielle figurant dans votre contrat d'assurance en responsabilité civile professionnelle et qui correspond « aux plafonds de garantie » que vous avez souscrits aux termes des Conditions Particulières de ce contrat.

Il convient, tout d'abord, de rappeler, que le plafond de garantie détermine le montant maximum d'intervention financière de votre assureur en cas de sinistre (y inclus en général les frais de défense). Autrement dit, si un sinistre survient, l'assureur ne peut être tenu au-delà du montant déterminé par ce contrat. Il s'agit d'un aménagement contractuel, librement fixé par les parties et préalablement défini lors de la souscription du contrat. Ce plafond s'applique généralement par année et/ou par sinistre. Il est donc très important de savoir, si ce plafond de garantie est suffisant pour faire face au règlement des indemnités amiables ou judiciaires qui peuvent vous être réclamées, même si le coût maximum d'un sinistre est difficile à prévoir...

Vous l'aurez compris, la très grande difficulté réside dans le fait que le risque de responsabilité civile peut être très important, puisqu'il correspond au coût de la réparation intégrale du dommage causé. Or, nous constatons aujourd'hui dans notre département que les réclamations connaissent toujours une augmentation significative tant au niveau des dommages matériels, qu'immatériels ou dans une moindre mesure, corporels. En effet, les différents dossiers sinistres que nous instruisons et dans lesquels la responsabilité des sociétés de sécurité est recherchée (surveillance humaine, télésurveillance, vidéo protection...) concernent parfois des dommages atteignant plusieurs millions d'euros. Or, il ne faut pas mettre en péril le bon fonctionnement de votre entreprise.



Il est donc essentiel que vous vérifiiez maintenant si les plafonds figurant aux Conditions Particulières de votre contrat d'assurance, qui varient, bien sûr, selon la nature des dommages concernés (matériels, immatériels, corporels...) et que vous avez souscrits en son temps, sont toujours adéquats. De plus, sachant que votre activité évolue, il relève de votre responsabilité de nous prévenir de toute modification ayant potentiellement une incidence sur la détermination de la couverture d'assurance qui a été mise en place.

QUAND DEVEZ-VOUS NOUS SOLLICITER ?

Citons quelques exemples :

- Lors de la conclusion de contrats portant sur des sites dits « sensibles » (stockage de valeurs et matières précieuses ou dangereuses, banques, sites nucléaires).
- Lors de partenariat avec des clients renommés, à forte notoriété (surveillance d'expositions de bijoux de grande valeur, manifestations sportives, spectacles...).
- En cas d'évolution significative de votre chiffre d'affaires (compte tenu de l'augmentation des marchés réalisés).

En fonction de l'émergence de ces particularités - accroissant le risque potentiel à charge de votre société et pouvant mettre en jeu le fonctionnement pérenne de celle-ci - il est impératif que vous nous en informiez afin que nous soyons en mesure de vous proposer des garanties appropriées aux risques nouvellement présentés et que vos garanties répondent à ces récents besoins. Par ailleurs, eu égard aux réclamations démesurées des parties adverses auxquelles doit faire face de plus en plus souvent votre profession, nous ne saurions que trop vous conseiller d'inclure systématiquement dans vos contrats de prestations de services une clause de renonciation à recours pour tout dommage supérieur aux plafonds des garanties que vous avez souscrits. En effet, malgré le soin que nous apportons à l'étude de vos besoins et malgré notre connaissance du marché, il ne nous est pas possible, non plus, de calculer le coût maximum d'un sinistre catastrophique.

En conclusion, nous sommes à votre disposition pour veiller à l'adaptation de vos garanties par rapport aux nouveaux risques que vous pourriez nous soumettre.

C'est pourquoi, nous vous engageons à relire et étudier avec une attention particulière les plafonds de garantie que vous avez souscrits et que vous nous recontactiez afin que nous puissions vous conseiller sur l'opportunité d'augmenter ou non vos garanties et examiner avec vous les meilleures solutions.

SYLVIE GAIARDI

Responsable Indemnisation R.C
0149 64 1427 - sgaiardi@verspieren.com

 **VERSPIEREN**
COURTIER EN ASSURANCES

Le Sécur'info est édité par Verspieren

8, avenue du Stade de France - 93210 Saint-Denis

ISSN : 1637-8741 - Dépôt légal à parution

Directeur de la publication : Claude Delahaye

Rédacteur en chef : Éric Durand

Comité de rédaction : Sylvie Gaiardi, Éric Durand

Coordination : Marina Corso et Stéphanie Contesse

Crédit photo : Getty Images

