

Paris, le 2 avril 2020

## **COVID-19 : quels dispositifs de sécurité-sûreté dans le secteur bancaire, en période de confinement ?**

À l'instar des commerces alimentaires et autres établissements considérés comme répondant aux besoins de première nécessité, le secteur bancaire reste ouvert, durant cette période de confinement. Cette continuité d'activité est d'autant plus indispensable qu'elle contribue à la pérennité de la vie économique et sociale. L'Agora des Directeurs Sécurité-Sûreté a souhaité mettre en exergue les enjeux liés à cette obligation, et les réponses apportées par les Directeurs sécurité-sûreté, membres du Collège National et présidents de clubs Agora des Directeurs Sécurité-Sûreté, amenés à gérer cette crise en établissant, chacun des procédures particulières, en fonction de leurs responsabilités.

**Permettre aux salariés des agences bancaires et aux prestataires de répondre à leur mission de services essentiels, tout en privilégiant leur sécurité**



Les agences bancaires devant rester ouvertes, de nombreuses mesures et procédures de sécurité individuelles et collectives ont été mises en place, ces dernières semaines. C'est ce que nous détaille Fabien Dhainaut, Responsable Département Sécurité des Personnes et des Biens, au sein de la Caisse d'Epargne Hauts-de-France et co-président du Collège national de l'Agora des Directeurs Sécurité-Sûreté, lors d'un entretien. « L'Oise ayant été l'un des premiers « clusters » COVID-19, à la fin du mois de février, des mesures adaptées à la situation ont été rapidement établies. Le plan de crise a alors été mis en place, au sein de la Caisse d'Epargne Hauts-de-France. »

En tant que Responsable du Département Sécurité Personnes et Biens, Fabien Dhainaut participe aux dispositifs organisés par le responsable du plan de continuité d'activité. Sa priorité consiste alors à maintenir l'activité des 340 sites, sur l'ensemble du territoire des Hauts-de-France, dont il est responsable, tout en veillant à la sécurité des collaborateurs et des prestataires. De nombreuses procédures, dédiées à chaque établissement, ont été déterminées pour réduire, au maximum, les risques, lors de transactions, au guichet, notamment. « Pouvoir retirer de l'argent fait partie des services considérés comme essentiels, par le gouvernement. Les agences restent donc ouvertes, mais nous en avons réduit l'accès. Ainsi, les portes sont contrôlées et le client est reçu sur rendez-vous. Ce, de façon à respecter les mesures de confinement. Nous sommes en alerte pour cette fin de semaine et la semaine prochaine, car de nombreuses personnes vont se rendre dans les agences pour retirer l'argent versé par la Caisse d'allocations familiales, notamment. En outre, étant une région frontalière de la Belgique, en cette même période, des clients, travaillant en Belgique, vont également venir déposer leur salaire. Nous allons donc faire face à un accroissement des demandes de rendez-vous et d'ouvertures d'agences. Sur certains sites, j'ai considéré qu'il était nécessaire de positionner un agent de sécurité, pour faciliter la gestion du flux et le respect des mesures mises en place, mais également pour prévenir toute incivilité. »

Agora Managers, une marque d'Agora Clubs

Michaël Lejard est Co-fondateur du Réseau Agora Managers et Président de l'entreprise Agora Clubs

(Société anonyme par action simplifiée. Numéro de Siret : 481 319 044 00022 Code NAF 8230Z)

42 avenue de la Grande Armée - 75017 Paris - Tel : 01 47 42 76 60 – Fax : 01 40 17 99 21

Sites internet : [www.agorasecurite.com](http://www.agorasecurite.com)

Le Co-président du Collège National de l'Agora des Directeurs Sécurité-Sûreté conclut alors « le département sécurité-sûreté est actuellement sollicité 24 heures sur 24, pour s'assurer du maintien du bon fonctionnement de l'activité bancaire. Aussi, je tiens à remercier l'ensemble de nos prestataires qui nous aident, au quotidien, dans nos missions. Je pense, tout particulièrement, aux agents de sécurité humaine, qui font un travail remarquable, aux transporteurs de fonds qui sont toujours présents, mais également aux acteurs de la sécurité électronique avec lesquels nous avons pris des engagements pour privilégier les interventions de maintenance curative, plus précisément. Grâce à tous, nous pouvons assurer cette continuité d'activité. »

### **Maintenir le bon fonctionnement des sites centraux, en veillant à leur sécurisation optimale**



Concernant les sites centraux, une majorité des collaborateurs est actuellement en télétravail, les mesures de confinement ayant été aussitôt appliquées, « l'enjeu est de conserver le même niveau de sécurité-sûreté, au sein de ces établissements, voire de l'intensifier, pour leur bon fonctionnement », explique Françoise Cormeille, Responsable Sécurité des Sites Centraux du Pôle Ouest, au sein du Crédit Mutuel Alliance Fédérale et Présidente du Club Agora des Directeurs Sécurité-sûreté de Nantes.

Et d'ajouter « nous veillons tout particulièrement à la sécurité du personnel présent dans les locaux et des agents de sécurité présents dans nos PC Sécurité. C'est la raison pour laquelle nous avons mis en place certaines procédures particulières, suite à la fermeture de l'accueil, pour éviter au maximum les contacts physiques. Notre rôle est également de faire en sorte que ces agents puissent assurer la continuité de leurs missions de sécurité-sûreté. Par exemple, lorsqu'une zone a été contaminée, celle-ci leur est signalée de façon à ce qu'ils ne s'y rendent plus, notamment lorsqu'ils effectuent une ronde. Par ailleurs, nous avons équipé les PC sécurité d'hygiaphones, puisqu'ils sont amenés à recevoir, directement, les quelques prestataires pénétrant encore dans les locaux, pour des raisons impératives, liées au bon fonctionnement de l'établissement et à la continuité des activités. »

Au sujet de ces visiteurs, Françoise Cormeille précise « nous avons revu l'ensemble des procédures d'accréditation ; nous en avons allégé certaines, notamment concernant l'identification en évitant toute manipulation de pièces d'identité. Néanmoins, nous gardons un niveau de vigilance suffisant, pour prévenir tout vandalisme d'opportunité. »

Concernant les quelques bâtiments qui ont été totalement fermés, « nous les avons sécurisés en les mettant sous alarme ; ces sites sont reliés à notre télésurveilleur CRITEL qui effectue systématiquement une levée de doute par audio ou vidéo, avant d'envoyer un agent de sécurité sur place, de façon à éviter de mobiliser ces personnes inutilement. Nous avons également sensibilisé les collaborateurs aux procédures mises en œuvre, ayant constaté que certains pénétraient dans les locaux, fermés, pour une nécessité professionnelle. Ceux-ci doivent impérativement prévenir le télésurveilleur, en amont. Nous souhaitons préserver, au maximum, les agents de sécurité, très sollicités actuellement et en flux tendu. »

Pour conclure, Françoise Cormeille souhaite saluer « le travail accompli, au quotidien, par ces agents ainsi que par nos propres chargés de sécurité qui se déplacent sur les différents sites, par roulement, pour animer les PC de sécurité et motiver l'ensemble des équipes. »

## Assurer la continuité de la sécurisation des Data Centers pour maintenir les activités économiques et financières



Dans le contexte actuel et pour permettre la continuité de l'ensemble des activités bancaires, sécuriser au mieux les Data Centers contre les menaces, attaques, risques sous toutes ses formes et gérer les accès autorisés sont des priorités absolues.

Serge Fauchois, Co-président du Club Agora des Directeurs Sécurité-sûreté de Lille et Responsable Sûreté Sécurité des Sites Centraux - Pôle Nord-Ouest, au sein du Crédit Mutuel Alliance Fédérale, est également responsable de la sécurité de Data Centers couvrant l'ensemble des opérations qui émanent de ce Groupe. Lors d'un entretien téléphonique, il nous explique « quelle que soit la situation de crise, le mode de fonctionnement de nos Data Centers doit être nominal. Nous ne pouvons nous permettre une quelconque faiblesse dans la sûreté et la sécurité d'un Data Center. C'est la raison pour laquelle nous avons renforcé l'effectif de nos agents de sécurité, sous la forme d'une réserve opérationnelle. Celle-ci est déployable à tout moment, notamment lorsque des agents, actuellement en poste, sont en arrêt de travail. Ils connaissent le mode de fonctionnement de nos Data Centers. Néanmoins, chacun d'entre eux travaille en binôme avec un agent qualifié d'expert, car habilité par notre service pour intervenir dans nos Data Centers. Nous organisons un point de situation hebdomadaire, a minima, avec nos sociétés de surveillance humaine, en qui nous avons, au demeurant, une grande confiance. Je tiens à honorer le travail et l'engagement des agents de sécurité et à remercier l'ensemble de la profession de la surveillance humaine pour l'investissement dans cette crise. N'oublions jamais que, sur nos sites et Data Centers, la mission de nos agents de sécurité commence bien avant l'arrivée de nos collaborateurs le matin, et continue après leur départ, le soir. Je pense également à nos partenaires en sécurité électronique qui sont prêts à intervenir, dès que nécessaire, pour toute maintenance curative. Je leur suis très reconnaissant. »

---

### Contact :

Virginie Cadieu - MEET'IM Consulting  
Pour Agora des Directeurs Sécurité-Sûreté  
[virginie@meetimconsulting.com](mailto:virginie@meetimconsulting.com)  
Tél. : 06- 87-92-90-18