

dossier

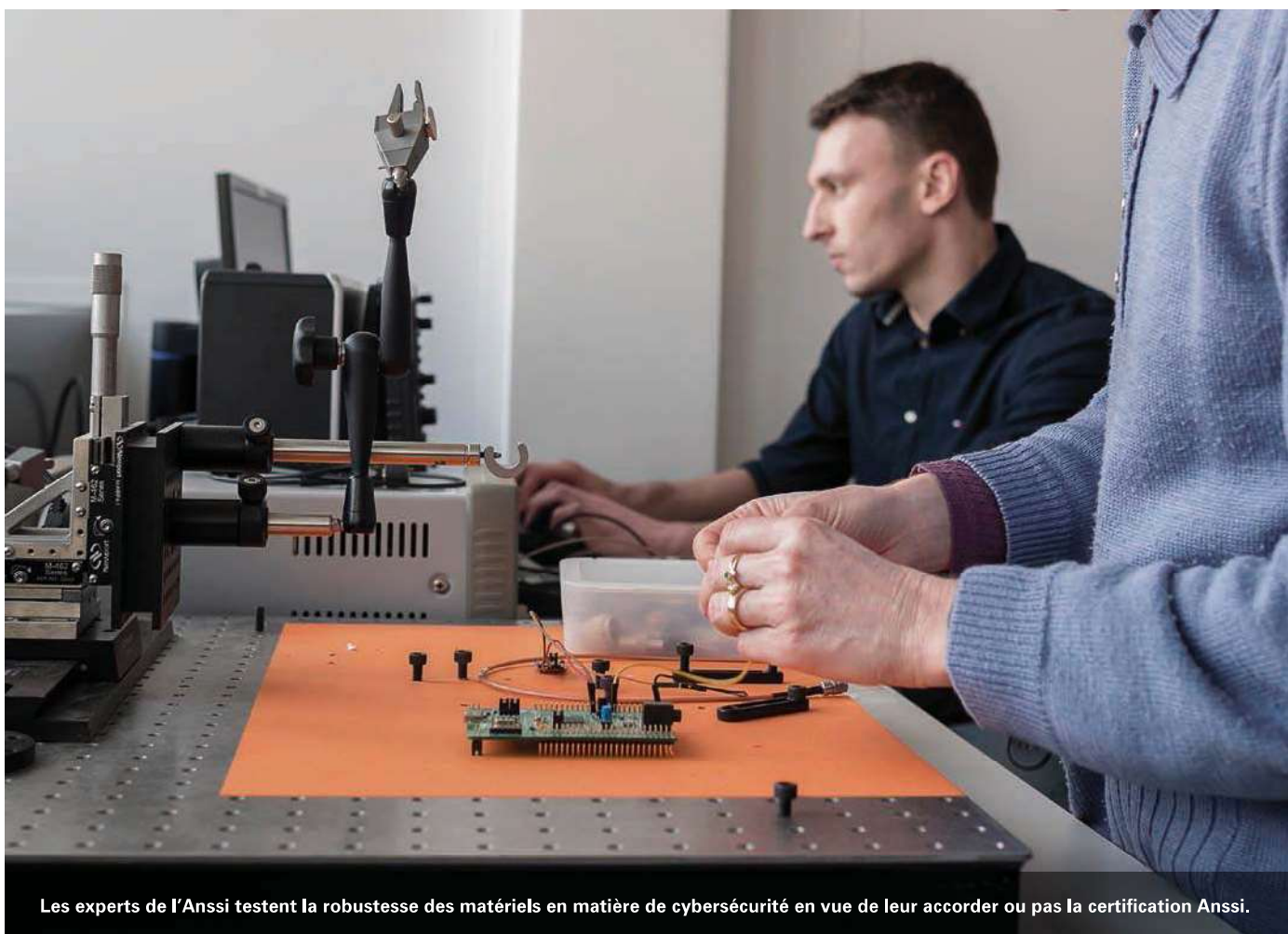
Réglementations, normes, certifications, qualifications, labels : quelle utilité ?

Si certains professionnels de la sécurité s'engagent dans une démarche certification, c'est loin d'être le cas du plus grand nombre. Or, la certification qui prouve une démarche qualité est tout sauf inutile.



© Getty Images

SOMMAIRE	→ La certification : un vrai facteur différenciant	30
	→ Sécurité privée et certification : peut mieux faire	34
	→ Directeurs sûreté : la certification pour quoi faire ?	38



Les experts de l'Anssi testent la robustesse des matériels en matière de cybersécurité en vue de leur accorder ou pas la certification Anssi.

© DR

La certification: un vrai facteur différenciant pour les fabricants

Bien que de plus en plus de fabricants de systèmes de sécurité électronique ou autres s'engagent, volontairement, dans une démarche de certification par une tierce partie, ce n'est pas encore une généralité. Or, cette certification, imposée ou pas, constitue pour bon nombre de donneurs un facteur différenciant.

« **A** l'inverse du monde de la sécurité incendie qui jouit d'une forte culture de la certification qui est devenue un réflexe, le monde de la sécurité électronique ou physique n'a pas encore adopté le même réflexe avec les certifications existantes. Mais la cybersécurité constitue actuellement un enjeu majeur pour lequel la certification est un passeport de

confiance, souligne Amaury Lequette, directeur de CNPP Cert. Avant d'ajouter : « En effet, si pour certaines gammes de solutions, comme le contrôle d'accès

sous l'influence de l'Anssi, les choses bougent, pour le reste des solutions électroniques comme la vidéosurveillance, les fabricants commencent seulement à



© DR

« Notre démarche qualité rassure nos partenaires. »

CÉLINE STEIN, CEO PROGRAM ASSOCIATE CHEZ SIEMENS

s'intéresser à la certification. La particularité étant, dans ce cas, le caractère volontaire de la certification. Or, dans le contexte actuel, et compte tenu des menaces que font peser sur les systèmes leur connexion aux réseaux, la certification est, non seulement, un bon moyen de rassurer les donneurs d'ordres, mais aussi de permettre aux installateurs de remplir au mieux leur devoir de conseil.»

De son côté, l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information a fourni un gros travail pour inciter les fabricants à intégrer ses recommandations en matière de cybersécurité. «L'Anssi qui est rattachée au Premier ministre, via le secrétariat général de la Défense et de la Sécurité nationale (SGDSN), "chapeaute" la sécurité des administrations, des OIV ou opérateurs d'importance vitale et des OSE ou opérateurs de services essentiels, rappelle Vivien Mura, chef du bureau politique industrielle et assistance de l'Anssi. L'agence assume plusieurs missions: la défense afin de réagir en cas d'attaque informatique contre nos systèmes d'information; la prévention en étant capable d'analyser les menaces et les risques afin de s'y préparer et élever le niveau de sécurité général; l'information et la sensibilisation afin de partager sa doctrine cybersécurité avec le plus grand nombre d'acteurs concernés. C'est dans le cadre de ces missions que l'Anssi a défini certaines règles et exigences en matière de cybersécurité.»

DOMINIQUE AUVRAY

Directeur marketing chez Fichet Group



« La conformité aux normes fait partie de l'ADN de Fichet et nous concevons et fabriquons nos produits dans cette logique. Mais

nous devons encore sensibiliser nos clients à l'intérêt de la certification comme gage de qualité. Il en va de même pour ce qui concerne la cybersécurité. Respecter les exigences de l'Anssi est primordial et cela nous permet d'adresser des marchés, comme celui des OIV, qui nous seraient fermés. Bénéficiaire de la certification et de la qualification de l'Anssi est un vrai facteur différenciant par rapport à nos concurrents. »

© DR

CÔTÉ CERTIFICATEUR

VIVIEN MURA

Chef du bureau politique industrielle et assistance de l'Anssi

« LA CYBERSÉCURITÉ EST UN ENJEU POUR TOUTES LES ENTREPRISES. »

« La cybersécurité est l'affaire de tous. Et non du seul ressort des concepteurs de produits de sécurité informatique comme les fabricants de pare-feu. C'est pourquoi l'Anssi a élaboré des exigences précises en matière de cybersécurité et dont la prise en compte permet d'obtenir soit la certification Anssi au sens de "certification délivrée par l'Anssi", soit la qualification Anssi. Elles ont toutes les deux, pour point commun, de permettre d'évaluer la résistance, la robustesse d'un produit, d'un service à la menace cyber. La différence majeure réside dans le fait que la qualification Anssi répond à un besoin étatique de disposer de solutions de confiance sur le long terme. On s'inscrit dans une notion de durée, de confiance et de pérennité. Dans le cadre de la qualification, l'Anssi demande au fabricant, au prestataire, plus de choses que pour la certification mais cela ne veut pas nécessairement dire que le niveau de robustesse des fonctions évaluées du produit, du service est plus grand. Tout dépend du périmètre évalué et du niveau d'assurance visé. Cette qualification peut être retirée – elle est attribuée pour trois ans – si nous constatons un changement dans le produit, dans la stratégie de l'entreprise, ou un changement d'actionnaire qui peut avoir des conséquences en matière de confiance, car on n'attend pas nécessairement un actionnariat français. La certification est plus "à la main" de l'entreprise demandeuse qui choisit le périmètre de l'évaluation. À charge pour l'Anssi de vérifier que le produit testé répond à la menace définie par le demandeur.»

→ En savoir plus : www.ssi.gouv.fr

■ Des utilisateurs de plus en plus sensibles

Si pour certains, la certification n'est pas encore un critère de choix, pour un nombre croissant d'utilisateurs finaux, donneurs d'ordres, la certification fait partie de leurs exigences. «D'une manière générale, tous les acteurs concernés prennent conscience de l'intérêt de la certification, poursuit Vivien Mura. Par ailleurs, il faut comprendre que la qualification Anssi est aujourd'hui associée à des obligations légales d'approvisionnement pour les OIV (pour leurs systèmes d'importance vitale). On peut en revanche imaginer que les OSE devront un jour recourir à des produits certifiés (au sens de la certification européenne). Pour les autres secteurs d'activités, la certification est un vrai facteur différenciant par rapport à la concurrence. Les utilisateurs y sont de plus sensibles car ils ont compris, qu'en matière de menaces cyber, personne n'est à l'abri.»



© DR

« Dans les marchés publics, la certification devrait être un minimum requis. »

STÉPHANE MATHIEU, RESPONSABLE QUALITÉ DU PÔLE EXPERT CHEZ PRYNTEC

RÉGIS COUSIN

Président de la FFMI



© DR

« Le secteur de l'incendie est soumis à une certification réglementaire qui permet aux produits d'être mis sur le marché : le marquage

CE qui confirme que le produit en question est conforme aux textes européens le concernant. S'y ajoute une marque volontaire: la marque NF. Son but, dans le cadre d'une collaboration avec les pouvoirs publics, est de garantir la qualité et la performance des systèmes et des produits. Le monde de l'incendie a ainsi mis en place un système vertueux, certes exigeant, mais qui permet de rassurer les utilisateurs finaux. C'est un modèle vertueux qui pourrait inspirer d'autres domaines de la sécurité. D'ailleurs, la démarche de l'Anssi en matière de sécurité cyber est assez proche de ce que nous faisons dans l'incendie. »



De plus en plus de fabricants font l'effort de se lancer dans la certification. Un gage de qualité du service pour leurs clients, qu'ils soient professionnels ou particuliers.

● ● ● Si l'on s'en tient au sujet de la cybersécurité, la certification, incontournable pour certains marchés, au sens non réglementaire, en conséquence d'exigences de la part des utilisateurs/clients, devrait s'imposer. Rappelons que l'Europe travaille actuellement à l'élaboration d'un Cyber Act qui devrait consacrer des schémas de certification volontaire pour la robustesse des systèmes aux attaques numériques. «*Le niveau "high" de ce Cyber Act devrait être assez proche des exigences de l'Anssi, estime Amaury Lequette. De notre côté, au CNPP, nous avons fait en sorte que nos certifications soient compatibles avec le texte européen.*»

■ Des certifications méconnues

Force est de constater que malgré leur existence, les certifications sont assez mal connues. «*Des certifications existent dans nos métiers, tient à rappeler Luc Jouve, président de GPMSE Installation et président du comité de certification NF service Apsad intrusion et vidéosurveillance. Citons, par exemple, la NF Services Apsad qui permet aux utilisateurs d'avoir la certitude qu'ils font appel à un installateur contrôlé par un organisme tierce partie. Or, si cette certification est demandée dans la télésurveillance, elle est méconnue pour la partie installation et maintenance.*»

On peut jeter la pierre aux professionnels qui ne s'engagent pas dans une démarche

certifiante mais il faut aussi admettre que pour qu'ils le fassent, encore faudrait-il que les certifications soient poussées par certains. Or, dans le cas de la NF Services Apsad par exemple, les assureurs ne font plus ce travail. Pourquoi? Parce qu'ils disposent tous aujourd'hui de filiales vendant des offres de télésurveillance locales, pour lesquelles elles utilisent des installateurs non-certifiés... Comment faire si certains ne font pas leur part du travail? «*Lors des comités de certification, mes confrères du collège*



LES VISAS DE SÉCURITÉ DE L'ANSSI

Les visas de sécurité que délivre l'Anssi permettent d'identifier facilement les solutions les plus fiables et reconnues comme telles à l'issue d'une évaluation réalisée par des laboratoires agréés selon une méthodologie rigoureuse et éprouvée.

→ www.ssi.gouv.fr/administration/visa-de-securite/

LE POINT DE VUE DE L'ANITEC

STÉPHANIE TUCOULET

Secrétaire générale de l'Anitec



© DR

« BIENTÔT UN NOUVEAU LABEL CONFORMITÉ RGPD. »

«*À l'Anitec, ce qu'on regroupe parfois abusivement sous le terme de certification, recouvre trois niveaux : label, qualification et certification. Cette dernière (notamment celle délivrée par le CNPP dans nos métiers), le plus haut niveau, valorise les professionnels qui en bénéficient, et les installateurs et intégrateurs ont grand intérêt à se faire certifier. La qualification mise en avant est délivrée par Qualifelec, une organisation certifiée par le Cofrac. Avec l'entrée en vigueur du RGPD, on se rend compte que les donneurs d'ordres commencent à demander des preuves quant à la bonne application des exigences. C'est pour cette raison que l'Anitec, en partenariat avec le CNPP, va publier *Le Livre blanc : bonnes pratiques RGPD à l'attention des secteurs des intégrateurs, installateurs, mainteneurs de technologies connectées, sécurisées et pilotées*. Ce livre blanc sera la base d'un label du CNPP sur la conformité RGPD, prévu pour début avril.*»

LE POINT DE VUE DU CNPP

AMAURY LEQUETTE

Directeur de CNPP Cert.



© DR

« LA CERTIFICATION VÉHICULE DE LA CONFIANCE. »

« Pour appuyer et renforcer la confiance véhiculée par les certifications volontaires A2P et APSAD, nous avons complété les caractéristiques fonctionnelles sécurité/sûreté déjà certifiées, avec la robustesse aux attaques numériques. Les travaux cyber menés par CNPP ont été réalisés en liaison avec l'Anssi afin de constituer une réponse adaptée aux produits de sécurité/sûreté, pleinement compatible et complémentaire des reconnaissances spécifiques Anssi (CSPN*, critères communs, etc.). Le but de la certification est de véhiculer de la confiance sur toute la chaîne de la sécurité, des produits aux services. »

* À noter que la CSPN est une certification de premier niveau et non une qualification.

installateur se joignent à moi très régulièrement pour demander aux certificateurs que sont l'Afnor et le CNPP de communiquer sur cette certification NF Services Apsad. Afin de la faire connaître et qu'elle soit demandée par nos clients», recommande Luc Jouve.

■ Sortir du moins-disant

« Si certains de nos clients sont sensibles à la certification, la plupart sont assez peu éduqués sur le sujet. Or, la certification est une démarche vertueuse, qui prouve la qualité d'un produit, insiste Stéphane Mathieu, formateur et responsable qualité du pôle Expert chez Pryntec dont la solution Digipryn a obtenu pour ses enregistreurs vidéo numériques la certification CNPP en 2019. Soit nos clients ne la

demandent pas car ils ne la connaissent pas, soit ils craignent que l'exiger réduise le nombre de répondants, éliminant, ainsi, les produits les moins chers. Alors que ces produits faussent le débat ! Ils poussent, en effet, à comparer le prix de solutions non certifiées, et à la qualité incertaine, à des solutions qualitatives intégrant le coût de la certification. »

Méconnaissance sans doute... Mais aussi logique du moins-disant aux effets pervers. Les professionnels qui s'engagent dans la certification ne sont pas récompensés à la hauteur de leurs investissements. Trop d'appels d'offres, et les marchés publics ne sont pas les moins fautifs, ne tiennent aucun compte des certifications produits.

« Cela est dommageable car si les entreprises publiques et les pouvoirs publics exigeaient certaines certifications, ils permettraient d'enclencher un cercle vertueux qui inciterait les fournisseurs à améliorer leurs pratiques industrielles et commerciales... », ajoute Stéphane Mathieu.

L'État ne joue donc pas assez son rôle en matière de certification. On peut regretter qu'on puisse encore passer des appels d'offres sans mention d'une quelconque certification, a fortiori quand il s'agit de sécurité.

■ Un facteur différenciant

Tous les fabricants le disent : la certification est véritable atout.

De même, engager une démarche de labellisation est aussi vertueuse. « Le fait d'avoir obtenu le label Comité stratégique de filière (CSF) "Industries de sécurité", nous permet d'expérimenter nos solutions dans une démarche de cocréation avec nos clients afin de vérifier

ANNE PEREZ

Directrice sécurité et relation client chez Verisure Securitas Direct



© DR

« Dans la télé-surveillance, la certification APSAD R3I est essentielle et obligatoire pour une entreprise

qui veut protéger les biens et les personnes. Notre certification APSAD R3I P3 assure à nos clients que nos trois stations de télésurveillance sont sécurisées, que les données sont protégées et confidentielles mais également que l'ensemble de nos chargés d'assistance jouissent du certificat "Agent de télésurveillance" et d'un agrément professionnel, renouvelé régulièrement. La certification est nécessaire mais pas suffisante. Il faut y associer des technologies innovantes, des systèmes fiables et des services efficaces. »

qu'elles répondent bien aux besoins de sécurité des infrastructures de grands événements, sportifs par exemple, explique Céline Stein, directrice sûreté France chez Siemens. Car nous ne devons pas nous reposer sur la notoriété de Siemens. Afin de répondre aux enjeux de l'avenir, il faut continuellement prouver que nos solutions sont innovantes et sécurisées et éventuellement se faire certifier, être labellisé. Cela rassure nos partenaires, leur prouve que nous sommes engagés dans une vraie démarche continue de qualité et de cybersécurité. » ■

VINCENT DUPART

PDG de STid

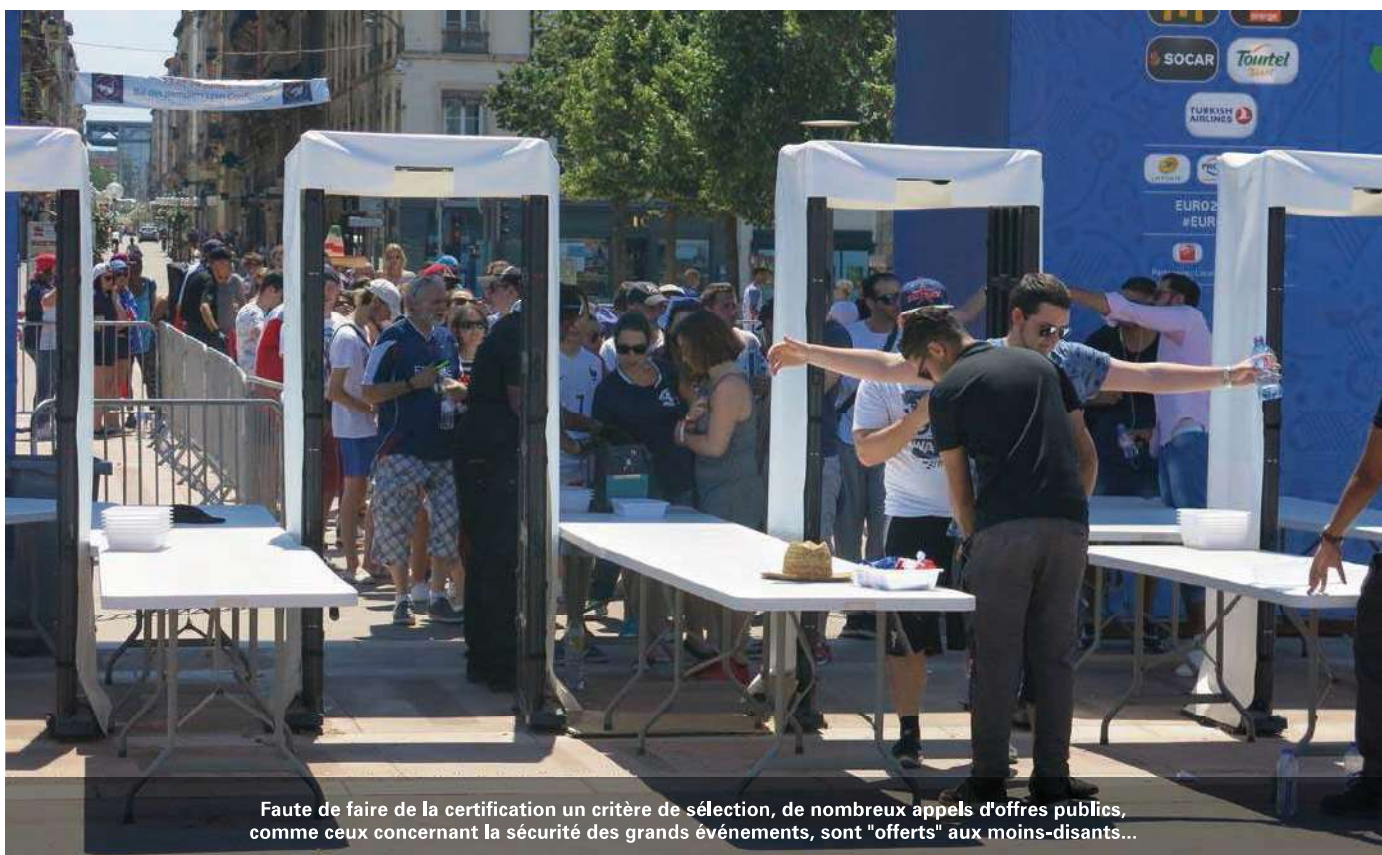


© DR

« Lorsque nous avons obtenu, dès 2013, la Certification de sécurité de premier niveau (CSPN) de l'Anssi, cela constituait un vrai

facteur différenciant. Depuis, nos partenaires ont des solutions certifiées comme Til Technologies, Alcea, Synchronic... – et ont été certifiés Anssi en intégrant nos lecteurs. L'intérêt de la qualification Anssi est d'instaurer sur des marchés comme celui des OIV une barrière à l'entrée à des acteurs peu soucieux du niveau de sécurité. Mais nous devons aller au-delà des certifications françaises. C'est pour cela que vient d'être créé SPAC (Smart Physical Access Control) pour positionner les savoir-faire français au niveau européen, dans le cadre du Cyber Act. »

VOIR LES PRINCIPALES NORMES PAGE 39



Faute de faire de la certification un critère de sélection, de nombreux appels d'offres publics, comme ceux concernant la sécurité des grands événements, sont "offerts" aux moins-disants...

© DIX

Sécurité privée et certification : peut mieux faire

Dire que le monde de la sécurité privée est peu sensible à la certification est une lapalissade. Or, comme dans d'autres secteurs d'activités, une démarche qualité permettrait à ces métiers de s'engager dans une démarche vertueuse, gage de confiance.

Un maître mot dans le monde de la sécurité privée : le continuum. Ce fameux continuum de sécurité qui doit permettre d'articuler les relations entre les forces de l'État – police et gendarmerie – les hommes et services des sociétés de sécurité privée. « Ce continuum – et les relations qu'il implique entre les pouvoirs publics et les sociétés privées – est un des objectifs du Livre blanc de la sécurité intérieure qui sera le fondement de la loi d'orientation de la sécurité intérieure, insiste Patrick Butor, responsable de la normalisation au ministère de l'Intérieur,

coprésident de la commission normalisation du collège du Cnaps, président de la commission sécurité de l'Afnor. C'est un sujet d'autant plus important que la France va accueillir – en 2023 la Coupe du monde de rugby et en 2024 les JO de Paris – des événements majeurs qui nécessiteront le recours aux moyens humains et techniques des sociétés de sécurité privée. La sécurité privée doit donc comprendre, pour s'y engager le plus vite possible, que la certification sera nécessaire pour permettre à l'État de s'assurer qu'il aura en face de lui des sociétés privées qui correspondent à ses attentes, à ses exi-

gences... Or, tout le problème réside dans le fait que jusqu'à maintenant, le monde de la sécurité privée – pour des raisons diverses – n'a pas marqué un grand intérêt, une vraie appétence, pour la normalisation et la certification, sauf pour les sociétés engagées à l'export. »

Le constat de Patrick Butor est partagé par beaucoup. « Si ces métiers ont connu d'importantes mutations, ils sont longtemps restés exempts de toute forme d'encadrement normatif... », confirme Christophe Massare, dirigeant du cabinet QCM. Mais les choses changent : lois, création du Cnaps, amélioration de la formation. Il faut

2 QUESTIONS À

GEOFFROY CASTELNAU

Président de DPSA Île-de-France



Selon vous, quels seraient les moyens et les leviers pour inciter les entreprises de sécurité à s'engager dans une démarche qualité, à décrocher une ou des certifications ?

On pourrait très bien imaginer de mettre en place une obligation d'un référentiel qualité pour toutes les entreprises adhérentes du GES. À l'image de ce qui se fait dans le bâtiment. Mais il faut aussi que les donneurs d'ordres nous soutiennent. Certains sont prêts à le faire. Pas tous malheureusement. Pourquoi tout simplement ne pas fermer certains marchés aux entreprises sans référentiel, sans certification ? Vœux pieux sans doute car dans nos pays latins la sécurité est encore perçue comme un coût. À l'inverse

des pays anglo-saxons où la sécurité est un investissement comme un autre. Tant que nous aurons face à nous des acheteurs qui considèrent que la sécurité est toujours trop chère, certains de mes confrères pourront profiter de la logique du moins-disant... Comment peut-on encore, en France, accepter de facturer des prestations à des taux horaires de moins d'une vingtaine d'euros, alors qu'en Belgique, ils sont à 25 euros/heure, entre 29 et 33 euros en Angleterre et pas loin de 50 euros en Suisse ! Comment certains peuvent-ils prétendre faire de la qualité avec de telles pratiques ?

Les pouvoirs publics donnent-ils le bon exemple en matière de prix d'achat des prestations de sécurité ?

Loin de là. À tel point que je me refuse à répondre aux appels d'offres publics.

Tout comme à ceux de la grande distribution. Cette logique qui consiste à toujours vouloir acheter au plus bas a des conséquences terribles. Elle marginalise les entreprises qui ont fait l'effort d'être certifiées, au prix de réels investissements, et a aussi pour effet de nuire à l'attractivité de nos métiers. Alors qu'approchent la Coupe du monde de rugby de 2023 et les JO de Paris en 2024, on se demande encore comment on va satisfaire les besoins en agents de sécurité. Va-t-on devoir recruter des agents de sécurité étrangers sans carte professionnelle pour satisfaire la demande ? Rappelons-nous l'échec de G4S lors des JO de Londres. Sujet d'inquiétude pour le Cnaps car de nombreuses entreprises refusent déjà de répondre à des appels aux prix tirés vers le bas.

aujourd'hui promouvoir mieux encore les opportunités qui s'offrent à la branche professionnelle en termes de qualification et de certification. Par ailleurs, il existe, depuis 1984, des standards internationaux généralistes (ISO 9001, 14001 et 45001), complétés par des normes et référentiels sectoriels comme la NF X 50777 qui n'a jamais été réformée en profondeur. Mais le monde de la sécurité privée, à l'inverse d'autres filières, ne se les est jamais appropriés.»

■ Une question de souveraineté ?

Depuis 2001, l'ISO s'est emparée de la norme en matière de sécurité. Les États-Unis ont ainsi produit une première norme, l'ISO 18780, régissant l'ensemble des opérations de sécurité privée dans les pays à faible souveraineté. Cette norme est même parfois utilisée pour des pays comme la France lors d'événements accueillant des personnalités américaines comme le Festival de Cannes ou pour les sièges sociaux de grandes entreprises comme Google. «L'utilisation de cette norme se fait dans un cadre contractuel : on protège des vedettes, des PDG. Mais on pourrait légitimement penser qu'une norme s'appliquant aux pays à souveraineté normale, comme la France, aurait dû voir le jour. Cela n'a pas été le ● ● ●

cas, regrette Patrick Butor. Car le problème est, qu'en France, pays de droit romain et écrit, la normalisation est peu connue. Elle n'est pas enseignée dans les études de droit. Dans les pays anglo-saxons, elle fait partie intégrante de la vie des entreprises. Leurs représentants participent aux travaux normatifs, siègent dans

les comités... C'est dommageable pour les entreprises françaises car ces travaux sont très importants, utiles, et permettent de défendre ses intérêts.»

Ainsi, à l'inverse du monde de l'incendie qui fait du travail normatif un des leviers pour défendre la conception française de la sécurité incendie, le monde de la sécu-

LE POINT DE VUE DU CNAPS

PATRICK BUTOR

Responsable de la normalisation au ministère de l'Intérieur, coprésident de la commission normalisation du Collège du Cnaps



« LA SÉCURITÉ HUMAINE EST ASSEZ RÉTIVE À LA CERTIFICATION. »

« Les industriels français ne manifestent pas un grand intérêt pour la normalisation et la certification. Et le secteur de la sécurité privée n'échappe pas à cette tendance. Or, ils doivent se saisir du sujet. Actuellement, beaucoup de travaux de réflexion sont en cours quant à la refonte de certaines normes ou la création de nouvelles.

Par exemple, je participe aux travaux sur un projet de norme ISO sur les plans de sécurité et sur une autre concernant les principes de sûreté. Ils auront nécessairement un impact sur les métiers de la sécurité privée. Par ailleurs, le groupe que je préside, au sein de l'ISO, va devoir mener la révision de la norme 18788 afin de la rendre plus opérationnelle. Enfin, il serait sans doute souhaitable qu'au niveau européen soient menés des travaux pour mettre en place une norme sur la sécurité dans les pays souverains et qui pourrait induire une certification des entreprises de sécurité privée. Malheureusement, le monde de la surveillance humaine – mis à part les prestataires haut de gamme – se sent encore trop peu concernés par la certification. »

● ● ● rité privée néglige cette approche et laisse une certaine vision venue d'outre-Atlantique s'imposer dans leur secteur d'activités. Et la souveraineté dans tout cela ?

■ **Des normes obsolètes et ignorées**

Ainsi, aujourd'hui, seuls une dizaine d'opérateurs français sont certifiés NF X 50777. « Cette norme qui n'a jamais évolué depuis sa création est en voie d'obsolescence. Le marché ne se l'est pas appropriée durablement, poursuit Christophe Massare. Par ailleurs, elle n'est pas adaptée au plus grand nombre d'opérateurs du marché auquel elle est censée s'adresser : les TPE et PME qui constituent la majorité des entreprises de la sécurité privée. »

Alors comment attirer, amener le monde de la sécurité vers la certification ? Pour Christophe Massare, cela passe par la mise en place d'un outil accessible à ce plus grand nombre : « Dès la fin des années 2007, le monde de la sécurité privée a envisagé de créer un référentiel répondant à cet impératif. Un référentiel techniquement et économiquement abordable. C'est de l'ambition de répondre à ce double défi qu'est né "QualiSécurité" dont l'objectif est d'être un référentiel qui permette aux entreprises de taille modeste ou moyenne de conduire une démarche qualité, reconnue par un organisme tier indépendant, en l'occurrence l'Afnor. Lancé début 2009, QualiSécurité a connu un succès mitigé. Certes, de plus en plus d'entreprises s'y engagent, mais on est encore loin d'exploiter pleinement son potentiel. Pourquoi ? Notamment du fait d'une incapacité de ses divers prescripteurs à en assurer la promotion efficace, pour des raisons multiples : divergence d'intérêts, créa-

tion du Chaps qui a mobilisé les énergies... Et aujourd'hui, seulement environ 40 établissements sont certifiés QualiSécurité... »

■ **Redynamiser les référentiels**

Certains professionnels prèchent pour une refonte des deux référentiels (QualitéSécurité et NF X 5077) qui constituent néanmoins un socle précieux en termes de retours d'expérience. « Elles viseraient à les rapprocher en équilibrant le niveau d'exigences avec pour finalité de le rendre plus compatible, plus "en prise", avec les attentes actuelles du marché. En revanche, l'émergence d'une nouvelle norme enverrait un mauvais signal à ce dernier », ajoute Christophe Massare. « Notre secteur se compose d'environ 10 000 sociétés, dont une bonne partie

emploient moins de dix salariés. S'engager dans une démarche de certification peut donc être difficile pour ces TPE. Le sujet est complexe et induit des coûts parfois importants. Entre 50 000 et 70 000 euros dans le cas de NF Services, explique Geoffroy Castelnau, directeur général de DPSA. Il faut donc réfléchir à quelque chose de plus simple. C'était l'objectif de QualiSécurité : mettre à la portée de tous, en quelques mois de travail et un coût estimé à 5 000 euros, la certification. » Avant de poursuivre : « Une démarche qualité demande du temps, coûte de l'argent alors que nos métiers se caractérisent par une rentabilité assez faible, de l'ordre de 1 % par an... C'est pourquoi le GES devrait travailler à un nouveau référentiel qualité, pour redynamiser la démarche certification dans notre secteur. » Une bonne partie de la profession est consciente des enjeux de la certification et de la qualité. Mais certains refusent de jouer le jeu. Qu'il s'agisse de donneurs d'ordres ou de professionnels de la sécurité. « Si des entreprises comme DPSA, qui ont dès l'origine fait le pari de la qualité, de la certification, veulent maintenir leur modèle économique et leurs marges, elles sont contraintes de refuser de répondre à certains appels d'offres où la logique du prix l'emporte sur la qualité. Situation aberrante dans laquelle les pouvoirs publics ne donnent même pas le bon exemple », conclut Geoffroy Castelnau. ■

PAROLE D'EXPERT

CHRISTOPHE MASSARE
Dirigeant de QCM



© DR

« LA CERTIFICATION DOIT SE PAYER AU JUSTE PRIX. »

« Les entreprises de sécurité privée confondent souvent la certification et ce qui conduit à l'obtenir. Elles se font souvent certifier, à tort, pour la seule certification. Or, la justification exclusive de la certification est l'attente du marché, qui doit en exprimer clairement le besoin et accepter l'idée d'un ROI au profit des prestataires. Cette certification coûteuse a vocation à apporter de la valeur ajoutée aux entreprises qui en jouissent ainsi qu'à leurs clients. Les donneurs d'ordres devraient donc accepter de payer un juste prix en adéquation avec le niveau de leurs exigences. Or, la tendance consiste encore à privilégier le moins-disant, encourageant ainsi un nivellement par le bas. Ne serait-il pas plus judicieux de soutenir ceux qui engagent une démarche qualité ? Démarches qualité qui ne sont pas réservées qu'aux grandes entreprises. Elles sont, en fonction du référentiel choisi, tout à fait accessibles aux PME et TPE qui se positionnent sur des marchés prestigieux et qui refusent cette "fatalité" du moins-disant lorsqu'elles répondent aux appels d'offres tant publics que privés. Est-il cohérent de la part des donneurs d'ordres d'exiger des prestations de qualité sans une contrepartie légitime : le juste prix ? La question reste posée. Gageons que la raison finira par l'emporter. »

➔ NORMES

- ➔ Au niveau CEN, trois normes concernent directement la sécurité privée : EN 15602:2008 – Terminologie (actuellement révisée par le CEN TC439), EN 16082:2011 – Services de sécurité dans le domaine aéroportuaire, EN 16747:2015 – Services de sécurité dans le domaine maritime et portuaire.
- ➔ Au Cenelec, la norme EN 50518:2019 concerne les systèmes d'alarme.
- ➔ Au niveau de l'ISO, la norme 18788 « Management System for Private Security Operations – Requirements with Guidance » traite spécifiquement du secteur de la sécurité privée dans des environnements où la gouvernance est faible.



© DR

« *Les donneurs d'ordres méconnaissent ce qu'on doit attendre d'un service de sécurité.* »

CATHERINE PIANA

Directrice générale de la Confédération européenne des services de sécurité (CoESS)

Pour la DG de la CoESS, de nombreux donneurs d'ordres voient dans la sécurité la simple fourniture d'un « produit » et ne se préoccupent pas de la qualité de la prestation.

Quels travaux d'harmonisation sont menés au niveau européen ?

Il n'y a pas actuellement de besoin d'harmonisation pour le sujet général du gardiennage, qui est réglementé dans le détail (ou en voie de l'être) dans la vaste majorité des pays européens. Certes, le degré de sévérité (qui est pour nous synonyme de qualité) de cette législation varie d'un pays à l'autre. Mais on ne peut pas actuellement envisager une norme identique pour tous les pays européens. Cela dit, il est important de tirer la profession vers le haut et de militer pour des prestations de qualité. C'est ce que nous cherchons à faire en parlant aux donneurs d'ordres et en éditant des guides, tels que « Acheter des services de sécurité de qualité », coproduit par CoESS et UNI Europa (syndicat représentant les gardes de sécurité notamment) avec des fonds européens.

La production de normes touchant à des domaines spécifiques, comme l'aéroportuaire et le portuaire/maritime, est nécessaire car nous considérons que la législation en la matière est lacunaire et nécessite donc d'être complétée par des normes détaillées et précises – du reste ce n'est pas l'objectif de la législation de couvrir tous les aspects précis et détaillés des prestations de services de sécurité privée. Pour ce qui est de la directive sur les marchés publics, l'occasion a été manquée par de nombreux pays (enfin tous sauf un, à ma connaissance), lors de la transposition en droit national, d'exiger

que les donneurs d'ordres accordent à la qualité plus d'importance qu'au prix. Seule l'Espagne, au prix d'actions intenses de nos homologues nationaux, a fait ce choix. La CoESS a tenté d'inscrire ce principe dans la directive mais le conseil avait laissé le choix aux États membres. Aujourd'hui, nous cherchons à faire respecter ce principe par d'autres biais. Et nous gardons espoir de faire entendre raison aux donneurs d'ordres. Il n'est pas acceptable de protéger ce que l'État a de plus précieux et indispensable – ses infrastructures critiques – en choisissant le prestataire le moins-disant.

Selon vous, pourquoi les donneurs d'ordres publics français sont-ils si peu sensibles à l'intérêt de faire appel à des prestataires certifiés, engagés dans une vraie démarche qualité ?

Il y a plusieurs hypothèses. Hypothèse numéro 1 : le manque d'argent. C'est un bien mauvais et dangereux calcul. Car le coût possible d'une mauvaise prestation de services, de médiocre qualité, est bien supérieur à celui du meilleur rapport qualité-prix. Nous parlons de services de sécurité, pas d'une simple fourniture de produit à usage unique. Cela dit, il peut arriver que l'acheteur n'ait pas toute la marge de manœuvre quant au budget. J'ai pu entendre cet argument de la part, par exemple, de représentants des chemins de fer (dans un autre État de l'UE), dont le budget était fixé par le ministère des

Transports et qui, de ce fait, n'avait que peu de marge de négociation. Hypothèse numéro 2 : la méconnaissance du service de sécurité et de ce que l'on doit en attendre. Nous cherchons à remédier à cette méconnaissance, précisément en publiant le guide sur l'achat des services de sécurité en indiquant comment rédiger les offres et les évaluer sur la base de critères de qualité. Ce qui est difficile lorsque l'acheteur des services est un généraliste et ne sait pas faire la distinction entre une société de qualité et une autre. Hypothèse numéro 3 : la vision étroite et à court terme de beaucoup de systèmes aujourd'hui qui, du coup, ne sont intéressés que par les chiffres et non par la réelle qualité ou non d'un service. Malheureusement, c'est une observation fréquente. La réalité est sans doute un mélange entre tout ce qui précède. Je peux aussi imaginer que la profession peut parfois s'enfermer dans ses propres clichés et « n'ose plus » proposer autre chose que « x hommes à x heures ». C'est une remarque que l'on m'a faite récemment en France. Un donneur d'ordres déplorait les offres reçues, y compris d'acteurs très réputés sur le marché, qui restaient sur le modèle « x hommes-x heures ». Il est donc grand temps de réunir toutes les personnes de bonne volonté autour d'une même table et d'avancer ensemble.

→ **Le guide « Acheter des services de sécurité privée de qualité » peut être télécharger gratuitement en français : www.securebestvalue.org**

VOIR LES PRINCIPALES NORMES PAGE 39

Directeurs sûreté : la certification, pour quoi faire ?

La certification peut participer à une forme de reconnaissance du rôle des directions sûreté. Par ailleurs, on peut se demander pourquoi les acteurs concernés ne se sont pas encore assis autour d'une table pour donner naissance à une certification française.

Il existe assez peu de certifications reconnues mondialement pour les directeurs sécurité-sûreté. Et en France, force est de constater que la majeure partie des cadres de la sécurité dans les entreprises est loin de bénéficier d'une certification. Mais les choses changent comme le confirme Nicolas Le Saux, président d'Atao Consulting : « Il y a encore trois ans, seuls trois ou quatre membres du chapitre France d'ASIS International jouissaient de la certification CPP d'ASIS International. Aujourd'hui, nous en dénombrons une quinzaine. Soit environ 15 % de nos membres. La France rattrape donc son retard. Cela démontre aussi l'engouement pour cette certification qui, bien qu'Anglo-Saxonne, a le mérite d'exister alors qu'il n'y en a pas beaucoup d'autres en France ou en Europe. »

Comment expliquer ce constat ? Tout d'abord, il semble bien que les jeunes générations de cadre de la sécurité des entreprises soient plus sensibles à l'intérêt de la certification. Ne serait-ce que pour pouvoir envisager des carrières à l'international ou échanger avec ses pairs. « La certification CPP reconnaît, non seulement une expertise en anglais, mais aussi facilite l'harmonisation de certaines pratiques car elle définit un socle commun de compétences qui permet à des directeurs sécurité-sûreté de parler le même langage », ajoute Nicolas Le Saux.

■ Un vrai besoin

Il semble donc que le monde du management de la sécurité-sûreté dans les entreprises, en France, ait pris conscience que la certification pouvait participer à une certaine forme de reconnaissance. Pourtant, certains regrettent que malgré cela, les directeurs sécurité-sûreté ne soient pas assez visibles et intégrés dans le continuum de sécurité. Ce fut d'ailleurs le sujet d'un débat lors du dernier Gala de l'Agora des directeurs sécurité (voir actus sûreté p.18).

Mais est-ce que la certification participe de la visibilité du cadre de sécurité-sûreté ? Est-ce qu'elle peut l'aider à être reconnue comme un interlocuteur à part entière des pouvoirs publics, par exemple, dans le cadre du continuum sécurité ? Certains n'en sont pas certains.

CERTIFICATION « JUNIOR » CHEZ ASIS

ASIS International vient de lancer une certification intermédiaire, plus simple, à destination des cadres de la sécurité-sûreté des entreprises juniors et qui n'ont pas encore assez d'expérience (moins de sept ans) pour prétendre à la certification CPP.



© Getty Images



« La standardisation d'une certification française doit devenir une référence. »

GABRIEL GEDDA, ASIS FRANCE CHAIRMAN

« Je ne suis pas certain que la certification permette au directeur sécurité-sûreté de mieux se positionner dans le continuum sécurité, poursuit le président d'Atao Consulting. Faut-il mettre en place une sorte de labellisation pour l'aider à occuper cette place ? On peut se poser la question. Il serait en revanche souhaitable que des instances comme le Cnaps réfléchissent à la mise en place d'un registre des directeurs sécurité-sûreté qui permettrait aux forces de l'ordre de savoir qui est son interlocuteur au sein de telle ou telle entreprise et de savoir avec qui dialoguer, échanger des informations. »

Certains appellent de leurs vœux la généralisation en France d'une pratique venue d'outre-Manche : l'Information Sharing Agreement qui permet aux entreprises et forces de l'ordre britanniques d'échanger des informations. Mais cela se fait déjà en France, dans un certain cadre juridique. Alors que faire ?

■ Vers une certification à la française ?

Gabriel Gedda, ASIS France Chairman et Senior Regional Security Advisor France & SW Europe (Microsoft), y réfléchit : « Avant de parler certification, il faudrait déjà se mettre d'accord sur le cursus, les formations, les compétences qui constitueraient le tronc commun permettant d'y prétendre. On doit s'appuyer sur les "best practices". Je veux dire par là qu'il existe un grand nombre de formations dont certaines sont parfaitement connues et reconnues puisqu'elles incitent les entreprises à recruter d'an-



« Rien n'empêche les DS français d'élaborer une certification française. »

NICOLAS LE SAUX, PRÉSIDENT DATAO CONSULTING

ciens militaires, policiers ou agents des services de renseignement. On pourrait donc définir un ensemble de formations (DU, MBA, BTS, DUT, etc.) qui permettrait de définir le contenu et les exigences de cette certification. La profession doit être proactive sur le sujet et ne pas attendre que ce soient les autres qui se chargent de mettre en place cette certification.»

Point de vue que partage Nicolas Le Saux : « Qu'est-ce qu'a fait ASIS à ses débuts ? Elle a développé sa propre certification. Qu'est-ce qui interdit les Français d'en faire autant ? Il suffirait de se mettre autour d'une table, de discuter, de travailler à écrire un référentiel et les procédures de certification. Avec pour base un ensemble de formations correspondant au niveau de connaissance qu'on serait en droit d'attendre pour pouvoir prétendre à la certification. Tout cela pourrait déboucher sur un label du Cnaps qui serait accessible à ceux ayant suivi telle(s) ou telle(s) formation(s). Tout cela, sans esprit de chapelle et pour le bien du métier de directeur sécurité-sûreté. D'autant plus que cela participerait évidemment à en définir plus précisément les contours, les missions... » ■

PAROLE D'EXPERT

OLIVIER HASSID

Associé chez PricewaterhouseCoopers



« LA NORME PERMET DE RENFORCER LES LIENS ENTRE SÛRETÉ ET OPÉRATIONS. »

« Il y a dix ans, le CDSE avait mené une étude qui montrait que seuls 20 % des directeurs sécurité-sûreté avaient mis

en place la norme ISO 27001 sur la sécurité des systèmes d'information. Aujourd'hui, la situation a sans doute peu évolué car de nombreuses directions sécurité-sûreté ne disposent pas des équipes suffisantes pour engager une démarche de certification, somme toute assez lourde. D'autant plus que, pour elles, le ROI n'est pas toujours évident. En revanche, on peut espérer, avec l'apparition de postes de directeurs de la sécurité globale (physique et logique), un certain regain d'intérêt pour l'ISO 27001 puisqu'elle couvre les deux aspects de la sécurité globale. Enfin, la norme permet de renforcer les liens entre sûreté et opérations. La sûreté devient ainsi une vraie valeur ajoutée, un facteur différenciant par rapport à la concurrence. »



LES PRINCIPALES NORMES, CERTIFICATIONS ET QUALIFICATIONS

POUR LES FABRICANTS

- Anssi - Certification et qualification : www.ssi.gov.fr
- CNPP - A2P, Apsad, EEA : www.cnpp.com/Certification
- Norme NFX 50-785 « Services des entreprises de systèmes électroniques de sécurité »
- Séries EN 50131 et EN 50132 en matière de systèmes d'alarmes

POUR LA SÉCURITÉ PRIVÉE

- Certification NF Service 241 « Service des entreprises privées de prévention et de sécurité »
- Marque « Qualisécurité » ou « Prestation de service des entreprises privées de surveillance humaine » (REF215)

POUR LES DIRECTIONS SÉCURITÉ-SÛRETÉ DES ENTREPRISES

- Norme ISO/CEI 27001 « Management de la sécurité de l'information »
- Norme ISO 22301 « Sécurité sociétale – Gestion de la continuité des activités »
- Norme NF/ISO 18788 « Système de management des opérations de sécurité – exigences et recommandation »
- ASIS International : Certified Protection Professional (CPP), Professional Certified Investigator (PCI), Physical Security Professional (PSP), Associate Protection Professional (APP) : www.ASISonline.org/certification/ASIS-board-certifications2/.