

PLATEFORMES DE SERVICE A DISTANCE

" P S D "

Description des Moyens Humains & Techniques

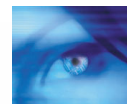


Table des Matières

1. LES PLATEFORMES DE SERVICES A DISTANCE	3
2. STRUCTURE	4
3. MOYENS TECHNIQUES	5
3.1. LES EQUIPEMENTS DES PSD:	5
3.2. SYSTEMES DE SECOURS :	6
3.3. TYPES DE LIAISONS :	6
3.4. MULTIPROTOCOLE - DESCRIPTIF :	7
3.5. LEVEE DE DOUTE SELECTIVE :	8
4. GESTION DES CONSIGNES :	12
4.1. PROCEDURES D'IDENTIFICATION :	12
5. BACK UP INTERNE ET EXTERNE :	14
5.1. Interne :	14
5.2. Externe :	14
5.3. APPELS DES SERVICES PUBLICS	14
5.4. ARCHITECTURE BACKUP	15
6. MOYENS HUMAINS	16
6.1. PLATEFORME DE SERVICE DE VELIZY	16
6.2. PLATEFORME DE SERVICE DE NICE	16
6.3. PLATEFORME DE SERVICE DE NANTES	16
6.4. QUALIFICATION DES OPERATEURS :	16
7. INTERVENTION	19
8. ARCHITECTURE TYPE D'UNE PSD	20
9. CERTIFICATION APSAD	21



1. LES PLATEFORMES DE SERVICES A DISTANCE

Les Plateformes de Service à Distance (PSD) de FICHET BAUCHE TELESURVEILLANCE ont été créées en 1988 et font partie d'un groupe de deux centres de télésurveillance, maillés entre eux pour la sécurité et le Back Up, tous certifiés APSAD sans interruption depuis 1988 (Seule certification existante pour la profession).

Les PSD FICHET BAUCHE TELESURVEILLANCE font l'objet chaque année d'une visite d'audit et de contrôle du CNPP (Centre National de Protection et de Prévention) avec un rapport de visite permettant au certificateur de statuer sur le renouvellement de la classification des Plateformes de Services à Distance.

Les deux attestations jointes en annexe stipulent que les PSD du Groupe FICHET BAUCHE répondent aux exigences de la classification APSAD.



2. STRUCTURE

Les PSD sont implantées dans des locaux industriels (**nouveau site au siège social de Vélizy**) à double enceinte, constituées sous forme d'un bloc en béton banché six faces de 20 cm d'épaisseur.

L'accès se fait par **un sas** asservi constitué par deux portes blindées motorisées inter-verrouillées.

Un premier accès au bâtiment est filtré et **surveillé par caméra**. Des caméras vidéo extérieures et des caméras intérieures dont deux dans le sas, surveillent l'environnement topographique. Les auxiliaires techniques sont protégés contre le sabotage et inclus dans l'enceinte forte des stations.

La protection des hommes contre **les attaques chimiques** est assurée par masques à gaz, les prises d'air extérieures sont obturables et surveillées par caméra vidéo. La protection contre l'incendie est assurée par des **extincteurs à déclenchement automatique**. Toutes les lignes téléphoniques sont équipées de **parasurtenseurs**.



3. MOYENS TECHNIQUES

3.1. LES EQUIPEMENTS DES PSD:

Le niveau d'équipement de chaque PSD est le suivant :

- ❖ Des baies de réception **multiprotocoles** (CESA 200 BAUDS, SERIEE, SURTEC, STRATEL, ...)
- ❖ Des stations de réception multi protocoles et multi réseaux équipées du :
 - Protocole PLATON pour réseau X 25 / IP / RTC / RNIS/ SIA...
 - Protocole ELPRO pour réseau X25
 - Protocole SECOM 1 et SECOM 2 pour réseau X 25
 - **Protocole CESA** pour réseau RTC / RNIS
 - Réseau **PROTECTLINE** de France Télécom
 - FOXNET
 - D'autres protocoles sur RTC, Contact ID,

L'ensemble de ces équipements est raccordé à **une informatique de gestion redondante** constituée par **deux** serveurs HP/COMPAQ équipés de système de sauvegarde

Cet ensemble distribue les postes de travail équipés chacun :

- ❖ d'un microprocesseur PENTIUM
- ❖ d'un disque dur local,
- ❖ d'un ou de deux écrans couleur 17 pouces.

Le **logiciel TELSIS** développé spécifiquement pour l'exploitation de la télésurveillance par FICHET-BAUCHE répond aux besoins de l'exploitation et aux besoins des clients utilisateurs qui peuvent disposer à tout moment d'un accès sécurisé aux informations qui les concernent.

Le logiciel TELSIS, propriété de FICHET-BAUCHE, évolue en permanence pour intégrer les nouveaux besoins des utilisateurs, les évolutions des prescriptions des organismes officiels et la prise en compte des caractéristiques de nouveaux réseaux de transmission.

Les postes de travail sont reliés au serveur par réseau **ETHERNET sous protocole TCP/IP**.



Des postes sont dédiés à l'exploitation, d'autres sont affectés au suivi technique des sites raccordés ainsi qu'à la gestion des différents fichiers.

L'application TELSIS fonctionne dans un environnement WINDOWS.

Toutes les informations sont archivées et consignées si nécessaire sur des imprimantes dédiées:

- ❖ au journal de bord,
- ❖ à l'édition des consignes,
- ❖ à l'édition des archivages et statistiques
- ❖ à la maintenance du système.

3.2. SYSTEMES DE SECOURS :

Tous les équipements sont secourus en énergie par :

- ❖ un onduleur d'une autonomie de 20 minutes
- ❖ un groupe électrogène avec alimentation en gasoil pour une autonomie minimum de 72 heures.

Le système de gestion informatique redondant permet un fonctionnement en mode dégradé. Il est équipé d'un accès distant permettant la **télémaintenance**.

Les imprimantes des baies de réceptions sont utilisées également en secours en cas de défaillance des deux serveurs constituant le système.

Les Stations Centrales sont équipées de radiotéléphones de secours.

3.3. TYPES DE LIAISONS :

Les liaisons utilisées pour les Stations Centrales de Télésurveillance FICHET-BAUCHE sont les suivantes :

- ❖ Le réseau auto commuté RTC de France Télécom. La sécurisation de ce réseau se fait par contrôle de bonne réception de tests cycliques à périodes fixes ou aléatoires (**avec une périodicité**



minimum de 15 minutes) ou par un contrôle à l'initiative de l'opérateur par Télétest.

- ❖ Le service **PROTECTLINE** de France Télécom permet de surveiller en permanence la continuité de la ligne téléphonique du site télésurveillé (pour les abonnés ayant souscrit à ce service).
- ❖ Les réseaux **X 25 / IP** qui assurent, pour certains établissements, le transport des données informatiques, peuvent être utilisés pour la télésurveillance. Dans ce cas, il est surveillé en permanence par polling à partir des PSD.

En cas de rupture de ce réseau, le secours s'effectue par les lignes autocommutées RTC alors contrôlées par tests cycliques.

Le réseau X25 et IP avec en secours le réseau auto commuté RTC est contrôlé par tests cycliques.

Le système informatique TELSIS gère automatiquement les bascules d'un réseau à l'autre.

Certaines installations pourront être secourues par un système radio utilisant le réseau GSM.

3.4. MULTIPROCOLE - DESCRIPTIF :

Les protocoles acceptés par nos équipements sont les suivants :

Sur réseau RTC :

Tous les protocoles au format PE 1 200
CESA 200 BAUDS
SERIEE
SURTEL
STRATEL
PLATON
.....



Sur réseau X 25 :

PLATON
SECOM 1 et SECOM 2
ELPRO

Sur réseau TCPIP :

PLATON
FOXNET
.....

La liste du protocole évolue en permanence en fonction des besoins de nos clients.

3.4.1. TRANSMETTEURS ACCEPTES :

- ❖ BABYCOM ELPRO
- ❖ MTU ELPRO
- ❖ SERIAL SECOM
- ❖ TDM8 et TDM16 SECOM
- ❖ ARCANA FICHET BAUCHE
- ❖ TD8802 ARITECH
- ❖ DIALTEL SEPTAM, DAITEM, CD 62 ARITECH, SURTEC
- ❖ liste non exhaustive

Cette liste est mise à jour en fonction des besoins de nos clients

3.5. LEVEE DE DOUTE SELECTIVE :

3.5.1. Mode d'exploitation des écoutes :

Le mode d'exploitation des écoutes (contrôle acoustique) ou autres dispositifs de levée de doute (contrôle visuel, corrélation, etc..) dépend étroitement des équipements installés dans les locaux télésurveillés.

L'exploitation des écoutes est contrôlée par chaque opérateur sur son poste de travail

Dans les PSD FICHET-BAUCHE les solutions suivantes sont utilisées :



Ecoute automatique après incident :

Après la transmission d'une alarme qualifiée comme devant être suivie d'un contrôle acoustique, une commutation automatique s'effectue aux deux extrémités et dans la même communication téléphonique. L'écoute est alors immédiate, sans délai.

Ecoute à l'initiative de la station centrale :

Suite à une alarme où incident, l'opérateur depuis sa console appelle le dispositif de transmission du site et entre en écoute avec le site télésurveillé.

La ligne d'écoute est reconnue automatiquement ainsi que le canal d'enregistrement correspondant. La durée de l'enregistrement est limitée à 2 minutes 30 conformément à la réglementation de France Télécom.

La PSD est équipée de dispositifs permettant de sélectionner les micros sur le site télésurveillé.

Les levées de doute simultanées sur plusieurs agences sont possibles.

3.5.2. EDITION - ACTION - ECOUTE :

Lors d'un incident ou d'une alarme un message approprié est visualisé sur la console de l'opérateur. Ce message est enregistré et acquitté. Son acquittement déclenche systématiquement, l'apparition de consignes préalablement définies. Le site télésurveillé est immédiatement placé sous écoute avec reconnaissance de la ligne de réception et enregistrement.

Les consignes sont exploitées, les personnes ou les services habilités sont avertis.

L'ensemble de toutes ces opérations est enregistré.

3.5.3. CAPACITE D'ENREGISTREMENT :

Les PSD sont équipées d'enregistreurs multipistes.

Chaque enregistreur dispose d'une platine supplémentaire de secours.

Toutes les lignes d'écoute, ainsi pour les communications entrantes et sortantes sont enregistrées et horodatées.



3.5.4. TRANSMISSION VIDEO :

Les Stations Centrales de Télésurveillance sont toutes équipées pour recevoir de la transmission d'images vidéo.

Sur le réseau RTC :

- ❖ TEVELEX
- ❖ TRANSIMAGE
- ❖ TRANSIMAGE TURBO

Sur réseau numéris & IP:

- ❖ VIEWCOM VM1 ET VM2
- ❖ Vigipack, Vigicube
- ❖

En fonction de demandes spécifiques, les moyens de réception appropriés sont mis en place.

3.5.4.1. TRAITEMENT DE L'IMAGE :

La transmission d'image peut se faire soit :
par **déclenchement automatique** lié à une alarme,
à **l'initiative de l'opérateur** depuis une console d'exploitation.

Les images sont stockées soit sur bande ou disque dur en fonction de l'équipement.

Une impression papier peut être réalisée par l'opérateur.

3.5.5. TELEINTERPELLATION :

Les PSD sont équipées d'un dispositif permettant le fonctionnement en **interphonie** avec les transmetteurs disposant de cette fonction.



3.5.6. CONSERVATION DES ENREGISTREMENTS :

Elle est conforme aux prescriptions APSAD R31 (2 mois minimum, sauf disposition légale contraire) elle fait l'objet d'une vérification systématique lors du contrôle annuel par le CNPP.

La restitution de l'original peut être réalisée en cas de sinistre sur commission rogatoire de la police ou de la gendarmerie.

Par ailleurs, des copies peuvent être obtenues sur support informatique.

3.5.7. ARCHIVAGE DONNEES :

Il est conforme aux prescriptions APSAD R31 et fait l'objet d'une vérification systématique lors du contrôle annuel du CNPP.

Les données d'exploitation peuvent être enregistrées à plusieurs niveaux :

- ❖ sur les frontaux sur bande papier, indexées au fil de l'eau,
- ❖ sur journal de bord sur listing, indexées au fil de l'eau,
- ❖ sur disque dur informatique
- ❖ sur disquette de sauvegarde.

Des sauvegardes informatiques sur DAT sont réalisées par jour, semaine, mois et sont stockées dans une armoire informatique de protection contre l'incendie pendant plusieurs années.

La recherche des événements d'une journée pour un site donné s'effectue en quelques secondes.

3.5.7.1. ARCHIVAGE VIDEO :

Le stockage se fait sur bande ou disque dur en fonction de l'équipement et est conforme aux prescriptions APSAD R31 et à la législation sur la vidéosurveillance (un mois).

3.5.7.2. DELAI DE RESTITUTION :

L'ensemble des éléments peut être disponible sous 24 heures sauf disposition judiciaire contraire.



4. GESTION DES CONSIGNES :

Les consignes sont établies et validées à partir d'un **document papier confidentiel** signé par le client.

Elles sont saisies sur le système informatique à partir du document papier par le Directeur d'Exploitation ou ses adjoints.

L'accès au système nécessite le déverrouillage par un code utilisateur personnalisé et régulièrement modifié.

Les consignes papiers sont ensuite archivées dans le dossier client.

Elles font l'objet de mises à jour régulières selon une procédure définie avec le client.

4.1. PROCEDURES D'IDENTIFICATION :

Lors d'un incident ou d'une alarme, et selon les consignes préalablement définies, les personnes responsables et habilitées sont prévenues selon une procédure d'identification propre à chaque établissement et qui reste confidentielle. **L'appel des responsables est effectué automatiquement par simple contrôle de l'opérateur sur son écran.**

La personne habilitée peut également vérifier l'identité de son interlocuteur selon une procédure d'identification.

4.1.1. EXPLOITATION MESSAGE :

Tous les messages sont codifiés et apparaissent en clair sur la console. Ils sont hiérarchisés par degré d'urgence.

A chacun de ces messages, une consigne particulière lui est affectée et appliquée.



4.1.2. TELEACTIONS :

Les Stations Centrales de Télésurveillance sont dotées d'une console de **téléactions et de Téléparamétrage**.

Elle permet, selon l'équipement du site et des procédures précises, d'effectuer un certain nombre de téléactions telles que :

- ❖ télécommande diverse
- ❖ télélecture
- ❖ **téléparamétrage**
- ❖ **téléaccès**
- ❖ téléimpression

Des opérateurs sont dédiés spécifiquement à ces opérations de téléactions.

4.1.3. CAPACITE MAXIMUM :

La capacité maximum est déterminée par la capacité du logiciel de gestion du système informatique TELSIS

A ce jour, les équipements informatiques en place permettent de gérer jusqu'à **32 000 transmetteurs de types différents**, chaque transmetteur pouvant transmettre jusqu'à 9 600 codes différents (des codes pour chaque détecteur par exemple).

Les équipements de réception sont ajustés, en nombre, aux besoins de sorte à absorber les pointes de transmission sans débordement sur les Stations de Secours.



5. BACK UP INTERNE ET EXTERNE :

5.1. INTERNE :

Les frontaux de réception multiples sont raccordés sur des lignes groupées.
La défaillance d'un frontal ne stoppe pas l'exploitation.

L'informatique est doublée au niveau des serveurs applicatifs et les supports de stockage sont doublés en « mirroring » dans chacune des trois PSD du groupe FICHET-BAUCHE.

5.2. EXTERNE :

Les trois PSD du réseau FICHET BAUCHE se portent réciproquement secours selon le concept du multi Back Up. Elles sont toutes qualifiées APSAD.

Elles sont géographiquement distantes, elles disposent des mêmes équipements techniques et de la même organisation au niveau humain.

L'intégration de l'ensemble des bases de données dans chacun des trois autres PSD FICHET BAUCHE, permet un maillage automatique du backup avec la possibilité de prise en compte intégrale d'une PSD sur une autre.

D'autre part, la programmation dans les transmetteurs de numéros " INDIGO " autorise le routage automatique des alarmes selon un séquentiel préalablement établi en relation avec FRANCE TELECOM vers plusieurs PSD. de secours.

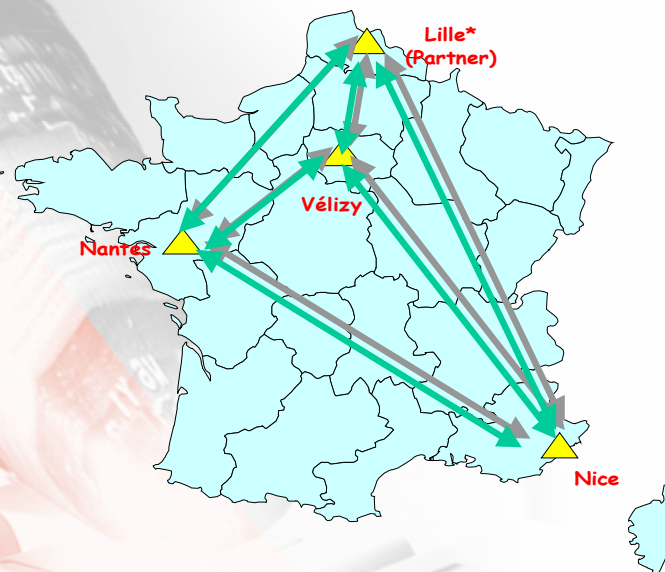
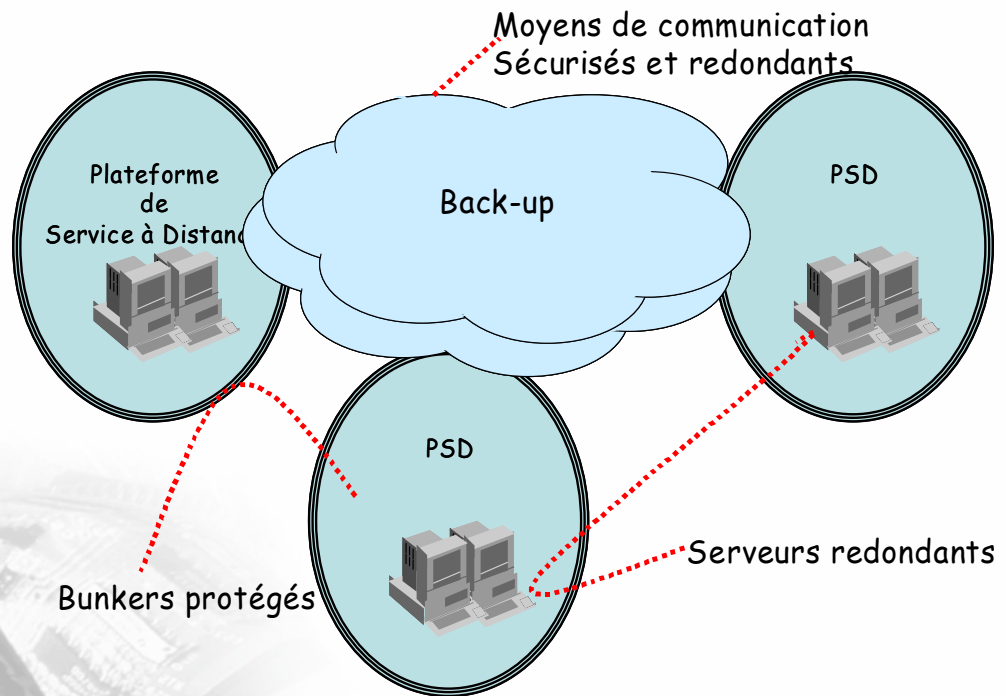
L'ensemble de ces mesures permet d'obtenir un backup fiable et sécurisant.

5.3. APPELS DES SERVICES PUBLICS

FICHET-BAUCHE TELESURVEILLANCE dispose pour chacune de PSD d'un numéro vert mis à la disposition des services publics (police et gendarmerie).



5.4. ARCHITECTURE BACKUP





6. MOYENS HUMAINS

6.1. PLATEFORME DE SERVICE DE VELIZY

L'effectif total est de **17 personnes** comprenant :

- ❖ 1 Directeur d'Exploitation
- ❖ 1 assistante
- ❖ 2 adjoints chargés du suivi technique et informatique des équipements de la PSD et de l'exploitation,
- ❖ **13 techniciens d'exploitation.**

6.2. PLATEFORME DE SERVICE DE NICE

L'effectif total est de **12 personnes** comprenant :

- ❖ 1 Directeur d'Exploitation
- ❖ 2 adjoints chargés du suivi technique et informatique des équipements de la PSD et de l'exploitation,
- ❖ **9 techniciens d'exploitation.**

6.3. PLATEFORME DE SERVICE DE NANTES

- ❖ Fermeture définitive

6.4. QUALIFICATION DES OPERATEURS :

L'ensemble des opérateurs a **fait l'objet d'enquête de moralité.**

Ils ont suivi la formation AFPA sur les métiers de la sécurité.

L'évolution de leur niveau technique est régulièrement assurée par le service de formation FICHET-BAUCHE.



L'ancienneté du personnel dans notre entreprise est en moyenne à **7 ans**.

La qualification des techniciens d'exploitation est conforme à la Convention Collective des Métiers de la Sécurité. Elle varie des niveaux 3-1 à 4-1.

Pour chaque salarié nouvel embauché, une déclaration est adressée à la Préfecture pour vérification de sa capacité morale à exercer dans les métiers de la sécurité conformément à la Loi du 12 juillet 1983.

6.4.1. NIVEAU DE CONFIDENTIALITE ET REGLEMENTATION :

Tous les documents en notre possession sont archivés dans des armoires de sécurité dans l'enceinte des PSD qui est elle-même sous surveillance électronique.

La télésurveillance est placée sous un statut social et une réglementation particulière; la loi du 12 juillet 1983.

Pour exercer cette activité, une AUTORISATION PREFECTORALE est nécessaire.

Toutes les PSD du Groupe FICHET-BAUCHE disposent de cette autorisation.

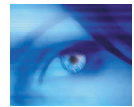
VELIZY	Autorisation par arrêté n° 84-02 du 25/06/1987
FICHET 24 x 24 NICE	Autorisation par arrêté n° 06-SG-20 du 12/11/1987

6.4.2. SERVICES ADMINISTRATIFS ET TECHNIQUES

La gestion administrative des contrats est suivie au niveau national et pour les autres PSD par un service support situé à Vélizy (78) au niveau du Siège Social de Fichet-Bauche.

L'outil informatique de gestion administrative des contrats est en liaison avec les systèmes d'exploitation des PSD de sorte à attribuer ou résilier les contrats, gérer les échéances etc., ainsi **chaque site télésurveillé est doté d'un numéro d'identification unique permettant sa gestion par toutes les PSD.**

Les services techniques de FICHET BAUCHE TELESURVEILLANCE ont en charge de faire évoluer en permanence les logiciels et équipements des Stations, ainsi que de déterminer les conditions de paramétrage des équipements de transmission de chaque site télésurveillé ; Ceci pour assurer un fonctionnement des transmetteurs en parfaite concordance avec les prestations dues pour les contrats.



FICHET BAUCHE TELESURVEILLANCE dispose d'un service assurant la sélection et la qualification d'entreprises en charge de la garde des clés, des interventions sur alarme et assurer si nécessaire la sauvegarde des lieux.

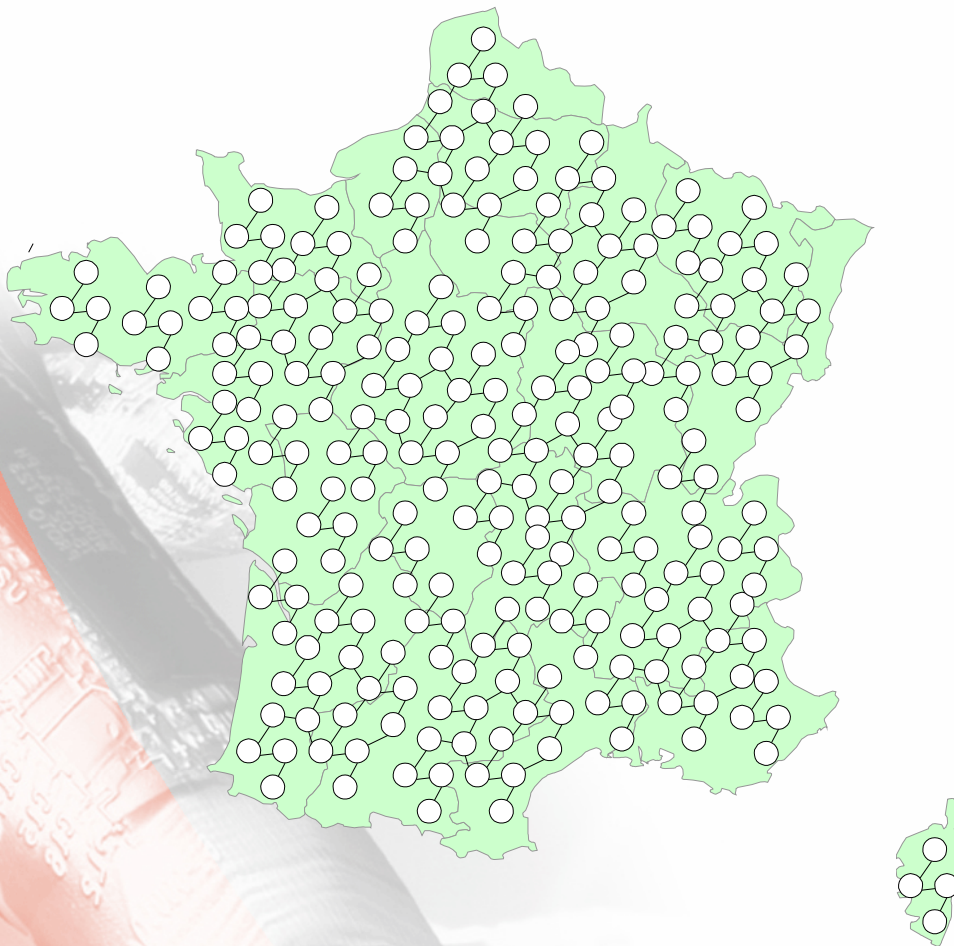




7. INTERVENTION

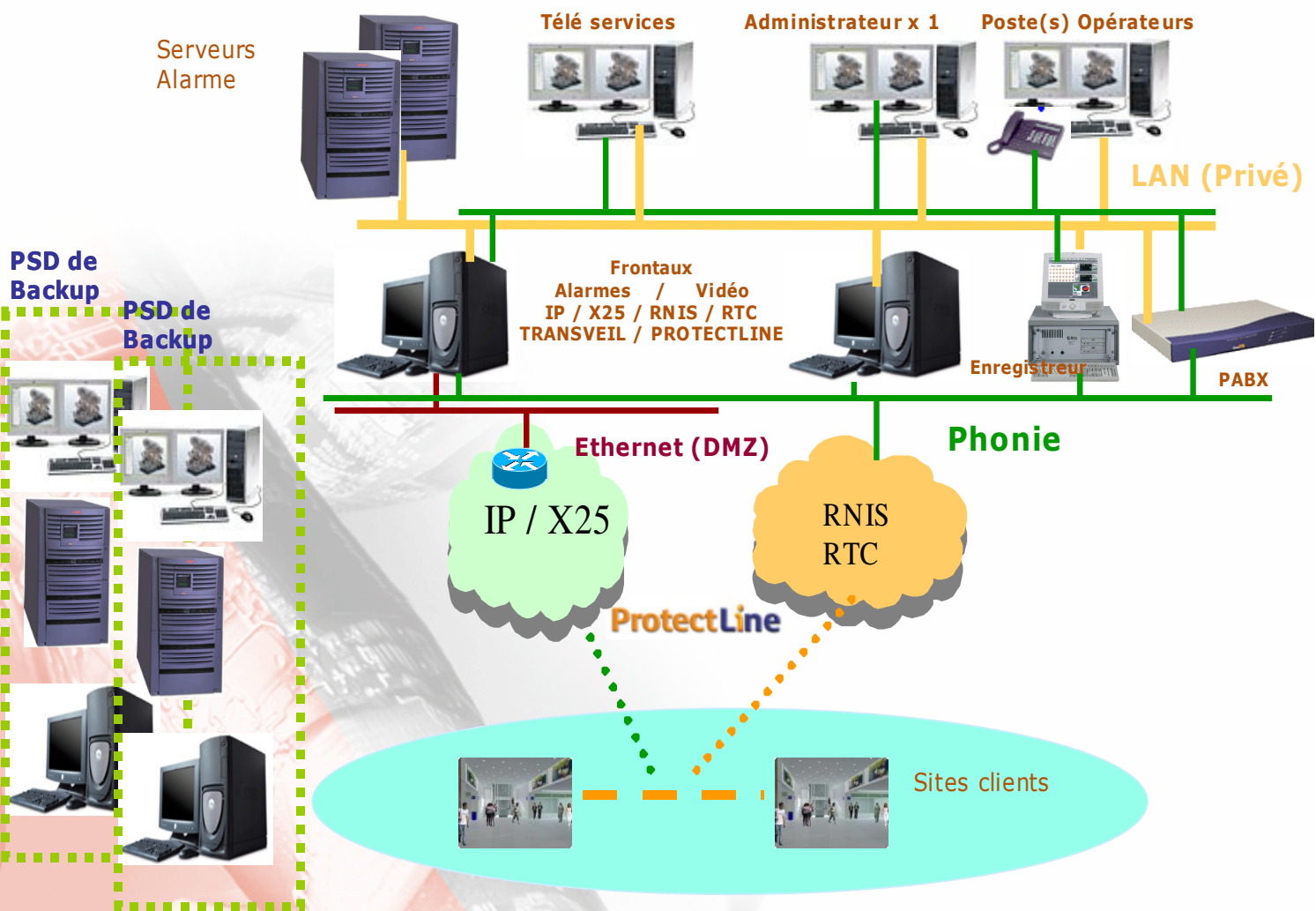
Plus de 350 points de départ d'intervenants sont ainsi disponibles pour compléter si nécessaire les prestations de télésurveillance.

Principaux partenaires UNES et EUROPINTER.





8. ARCHITECTURE TYPE D'UNE PSD





9. CERTIFICATION APSAD

