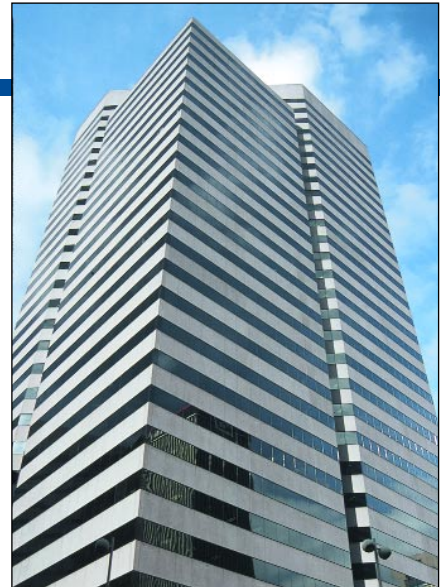


Convergys Center

Voici le compte-rendu de notre rencontre récente avec M. Calvin Daniels au Centre Convergys, un immeuble qui héberge 5,4 ha de bureaux dans le centre-ville de Cincinnati, Ohio, aux États-Unis.



Pour commencer, pouvez-vous nous parler de votre travail ?

Je suis le Superviseur du site. Je travaille pour Gurb & Ellis qui est le gérant de cet immeuble. Je suis responsable de la communication entre les locataires et le gérant de l'immeuble.

Qui sont vos locataires ?

Convergys est notre locataire principal et notre locataire d'appel. Cette compagnie est le leader mondial en logiciels de facturation et de gestion de clientèle. Convergys est un essai-image de Cincinnati Bell. L'immeuble porte son nom car Convergys est notre locataire le plus important. L'immeuble s'appelle le "Centre Convergys."

La banque Fifth Third Bank est notre deuxième locataire en terme de taille. Ensuite, nous hébergeons environ quinze autres compagnies qui sont de plus petite taille.

Quelle est la taille de votre service ?

Nous avons huit agents de sécurité. Deux d'entre eux sont sur le site 24 h/24, l'un dans le hall d'entrée et l'autre effectuant des rondes.

Vos agents sont-ils employés par votre compagnie ?

Deux agents sont employés par ma compagnie. Les autres travaillent sous contrat avec NSG. NSG est une compagnie de Cincinnati qui fournit des services pour les immeubles commerciaux.

Nous avons eu des problèmes de turnover avec notre prestataire précédent. Nous avons signé un contrat avec NSG car ils nous fournissent de meilleurs agents.

Quel type de rondes effectuez-vous ? Vos agents passent-ils beaucoup de temps dans les cages d'escalier durant leurs rondes ?

En fait, on commence toujours par le haut et on descend...

... Cela paraît en effet intelligent !

Nous avons 62 points de saisie. Nous effectuons deux rondes distinctes, avec des points de saisie à l'intérieur, à l'extérieur de l'immeuble et dans le garage.

Comment avez-vous commencé à utiliser THE PIPE ?

Nous utilisons un matériel de Morse, mais il tombait fréquemment en panne. À chaque fois que nous l'envoyions en réparation, il revenait avec un autre problème.

Je suis membre de l'ASIS (American Society for Industrial Security) et j'ai découvert THE PIPE dans le magazine Security Management. Nous avons pris contact avec certains professionnels de la sécurité qui travaillent pour d'autres immeubles. Tous semblaient être satisfaits du PIPE, alors nous l'avons adopté !

Racontez-nous comment vous avez mis en place le système.

Nos employés du service maintenance ont simplement posé les boutons. Nous les avons placés dans les cages d'escalier, dans les salles de machines, à l'extérieur et dans le garage. Nous avons placé le téléchargeur dans l'atelier de maintenance.

Et les rapports ? Comment les utilisez-vous ?

J'imprime des rapports au moins une fois par mois. J'y recherche les problèmes et je m'assure que les agents font leurs rondes correctement.

Que faites-vous s'ils ne font pas leur travail correctement ?

Je n'ai jamais été confronté à ce problème.

Transmettez-vous les rapports à votre Direction ?

En fait, je décide moi-même si c'est nécessaire. Si les problèmes relevés nécessitent une attention particulière, ils sont souvent du ressort de la maintenance. Je donne les rapports au service Maintenance pour les avertir des réparations à effectuer ou pour leur dire qu'il y a de l'eau sur le sol, par exemple.

Vous devez utiliser des boutons d'incidents alors ? Quel type d'incidents avez-vous ?

Des portes ouvertes, des alarmes — surtout des alarmes. Ces incidents sont rapportés chaque jour. Lorsque j'arrive, je trouve un rapport des problèmes que les agents ont rencontrés durant leurs rondes.

Etes-vous responsable en cas de problème ?

Oui. Notre compagnie est responsable. Si nous n'avons pas effectué les rondes et qu'un problème se produit, nous en sommes responsables. Les rondes que nous effectuons sont l'un de nos arguments de vente. Ceci est bien signalé à nos locataires potentiels.

Quels types de problèmes de sécurité spécifiques rencontrez-vous ?

Pour nos deux plus gros clients — Fifth Third Bank et Convergys — les étages sont protégés de toute façon. Personne ne peut pénétrer dans les sites sans présenter une carte d'identification. Si quelqu'un arrivait à y pénétrer malgré nous, nous aurions des problèmes. Cette personne serait un intrus.

Nous n'avons pas beaucoup d'intrus car nous sommes relativement bien établis dans le quartier et les gens savent que nous sommes des agents de sécurité sensés ! En fait, nous n'avons pas vraiment de problème majeur.

Nos agents ne font pas de ronde dans les étages fermés au public mais ils y sont parfois appelés.

Sont-ils appelés pour aider quelqu'un qui s'est perdu ou pour d'autres raisons plus sérieuses ?

C'est très variable. Généralement, il y a des gens qui se perdent et on leur dit simplement qu'ils n'ont pas à se trouver là. Nous avons des problèmes avec les démarcheurs parfois.

Puis, il y a toujours des intrus — signe des temps — il faut toujours faire attention aux gens. Cet immeuble est ouvert au public en permanence et il reste ouvert 24 h/24.

Comment vos agents ont-ils accueilli THE PIPE ? Ont-ils des raisons de ne pas l'apprécier ?

Non, nous sommes contents de ce lecteur. Il est pratique et il est solide. Notre PIPE est toujours en bon état — il ne nous a pas causé de problème pour le moment. C'est un excellent outil de travail et il est très résistant. C'est le plus important.

"Notre PIPE est toujours en bon état — il ne nous a pas causé de problème pour le moment. C'est un excellent outil de travail et il est très résistant. C'est le plus important."

— M. Calvin Daniels
Superviseur du site