

Le groupe hospitalier de la Pitié-Salpêtrière

Monsieur Jacques Orsi, Directeur de la Sécurité de l'hôpital de la Pitié-Salpêtrière, a bien voulu nous relater son expérience en tant qu'utilisateur du système GUARD1 PLUS et le PIPE. Situé en plein coeur de Paris, ce complexe hospitalier est l'un des plus importants au monde. Il emploie environ 8000 personnes, possède 2000 lits et reçoit en visite quotidienne une moyenne de 11000 piétons et 6000 véhicules. Le site compte 60 bâtiments repartis sur une surface de 33 hectares. C'est impressionnant !



Pour commencer, pouvez-vous nous parler de votre fonction au sein de l'hôpital ?

Je suis le chef de la sécurité générale anti-malveillance du groupe hospitalier de la Pitié-Salpêtrière. Je suis responsable de la sécurité des personnes et des biens matériels de l'hôpital. De manière plus concrète, je supervise le travail des agents de sécurité et je m'assure que les rondes sont bien effectuées. Quand des problèmes de sécurité surviennent (vol, agression, etc.), c'est auprès de moi qu'on vient en référer.

Combien d'agents de sécurité travaillent au sein de votre service ?

Actuellement, une quarantaine de personnes travaillent au sein de notre service sécurité. Ces agents ne sont pas des employés de l'hôpital mais d'une société privée de gardiennage.

Comment travaillent les agents de sécurité ?

7 agents travaillent de jour et 7 de nuit. Un total de 21 rondes sont effectuées sur une durée de 12 heures. Les agents travaillent en général 3 jours de suite puis une nouvelle équipe intervient. Avec un nombre aussi important de va-et-vient sur le site (11000 piétons et 6000 voitures), le plus important pour nous c'est qu'une surveillance soit maintenue 24 heures sur 24 afin d'assurer au mieux la sécurité au sein de l'hôpital.

Qu'est-ce qui vous a amené à mettre en place un système de contrôle de rondes ?

Le personnel assurant la sécurité change souvent et puis les équipes tournent. On connaît tous les agents qui travaillent au sein de notre service mais on ne peut pas toujours être sûr que chaque ronde est faite correctement et je ne peux pas perdre mon temps à faire les rondes avec les agents, cela va de soi. C'est pourquoi j'ai voulu que le service investisse dans un système de contrôle de rondes.

Pourquoi avoir choisi le système GUARD1 PLUS et le PIPE ?

Au poste que j'occupais précédemment, le service possédait déjà un système de contrôle de rondes mais je n'en étais pas satisfait. C'est pourquoi, lorsque la décision a été prise au sein de l'hôpital de la Pitié-Salpêtrière d'acquiescer un rondier, je me suis d'abord renseigné sur les différents systèmes existants. Ainsi, j'ai fait connaissance avec le système GUARD1 PLUS et le PIPE par le biais d'une brochure de TimeKeeping Systems Europe. J'ai contacté l'entreprise en Belgique et le directeur général est venu nous présenter le système. J'ai immédiatement été convaincu et... la suite vous la connaissez !

Combien de lecteurs PIPE sont en fonctionnement aujourd'hui au sein de votre service ?

Nous fonctionnons aujourd'hui avec 4 lecteurs PIPE. Comme dit précédemment, nos équipes de surveillance comptent 7 agents mais seulement 4 d'entre eux font des rondes. Les 3 autres occupent des postes fixes. C'est pourquoi nous n'avons besoin que de 4 lecteurs. Ensuite, les équipes se relayant, les agents de rondes se passent les lecteurs.

Comment utilisez-vous le système ?

Nous avons installé des boutons aux différents points de saisie que nous avons considéré comme importants aussi bien à l'intérieur des bâtiments qu'en extérieur. Ceci afin de s'assurer que les agents, lorsqu'ils font leurs rondes,

passent bien à chacun de ces endroits. Toutes ces informations ayant été paramétrées dans le logiciel GUARD1 PLUS, une fois la ronde terminée, je récupère le lecteur utilisé par l'agent et je l'insère dans le téléchargeur qui va transférer les données vers le logiciel. Il ne me reste alors plus qu'à consulter l'ordinateur et à constater si la ronde a été bien effectuée ou non.

Quelle autre fonction de GUARD1 PLUS utilisez-vous ?

Outre le lecteur PIPE, chaque agent possède également ce que TimeKeeping Systems appelle un "étui à incidents". Cela ressemble à un portefeuille comprenant 12 boutons. Ces boutons sont utilisés pour identifier un incident tel que "porte non verrouillée", "vitre cassée" ou encore "alarme enclenchée". Lorsqu'un agent rencontre un tel événement au cours de sa ronde, il peut le rapporter en lisant le bouton correspondant dans son étui. Ainsi l'agent n'a pas besoin de faire un rapport écrit. Il va seulement communiquer les détails de l'incident par radio au chef de poste qui reprendra l'information dans sa main-courante. Cela permet d'aller plus vite.

Comment utilisez-vous les rapports ?

Je dois avouer que je ne consulte pas les rapports détaillés de chaque ronde chaque jour. Par contre, je n'hésite pas à les consulter lorsque j'ai un doute concernant une ronde effectuée ou si j'ai besoin de plus de précisions notamment lorsqu'un problème survient. Pour anecdote, j'y ai eu malheureusement recours pour justifier notre souhait de nous séparer d'un agent de sécurité.

Quelle est la caractéristique du système GUARD1 PLUS et le PIPE qui vous satisfait le plus ?

Sans nul doute la fiabilité et la solidité des lecteurs PIPE ! C'est ce qui fait la grande différence. Surtout dans le milieu de la sécurité où les agents ne font pas toujours très attention à leur matériel de travail. Les lecteurs tombent facilement par terre. Aujourd'hui les lecteurs que nos agents utilisent ne sont plus en aussi bon état que lorsque nous les avons acquis mais ils fonctionnent et remplissent toujours parfaitement leur rôle.

Quel genre de problème le système GUARD1 PLUS et le PIPE a-t-il résolu pour vous ?

Un gain de temps, d'efficacité et... de sécurité ! Les agents sont obligés d'être présents et de faire leurs rondes. De plus cela me rassure de savoir qu'il existe une trace écrite du travail effectué et que je peux y avoir recours pour plus d'information si nécessaire.

"Un gain de temps, d'efficacité et... de sécurité ! Les agents sont obligés d'être présents et de faire leurs rondes."

— Jacques Orsi,
Directeur de la Sécurité

TimeKeeping
Systems Europe sprl

Uitbreidingstraat 60-62 • B-2600 Anvers

Tél : +32 3 285 95 73 • Fax : +32 3 285 95 79 • En France 01 70 70 81 37 • vente@guard1plus.com • www.guard1plus.com

Copyright 2005 TimeKeeping Systems • GUARD1 PLUS et THE PIPE sont des marques commerciales de TimeKeeping Systems.

