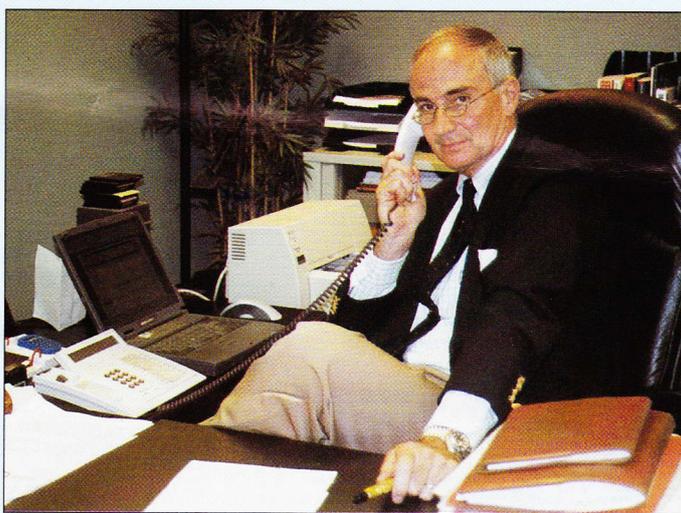


La télésurveillance, un secteur en pleine évolution.

Initial GMIC Security, avec un effectif de plus de 1.500 personnes, joue en Belgique, un rôle prépondérant dans le monde de la sécurité, et cela depuis plusieurs décennies déjà. GMIC a une réputation solide et se place plus que jamais parmi les leaders du marché national. La reprise de GMIC, par Rentokil, en 1996, a donné à Initial GMIC Security, un nouvel élan et une envergure internationale. Avec ses 4 divisions en matière de sécurité, à savoir: le gardiennage, l'intervention sur alarme, le transport et le traitement de valeurs et « last but not least » le centre de télésurveillance, GMIC assure une solution totale en matière de sécurité, tant dans les secteurs privés, industriels que publics. Nous avons récemment eu l'occasion de rencontrer Jacques Xavier Segers, directeur du centre de télésurveillance. Le marché potentiel propre à cette division est particulièrement influencé par l'évolution des télécommunications et de la technologie de l'information en général. Le nombre de connexions de télésurveillance réalisé avec les utilisateurs finaux par le biais du réseau de distribution (les installateurs de systèmes d'alarme) est en croissance constante. Ce développement est principalement généré par le sentiment d'insécurité en général d'une part et la prise de conscience des utilisateurs tant résidentiels qu'industriels et publics, qu'il vaut mieux prévoir que guérir ! Il est incontestable qu'un des ingrédients vitaux dans le chef de la qualité et donc la fiabilité d'un centre de télésurveillance, est la télécommunication. "Nous venons de parachever notre outil de production avec l'installation d'un nouveau « PABX » et la mise en place du 'link' entre celui-ci et le logiciel opérationnel de notre centre de télésurveillance" nous dit J.X. Segers. " Pour rester à la pointe de la technologie et avec l'objectif premier d'assurer à notre réseau de distribution ainsi qu'aux clients finaux une garantie de sécurité de haut niveau, cet investissement s'imposait. Un exemple typique est l'intervention de la police sur une fausse alerte. Si la police ou la gendarmerie se déplace pour rien, l'amende est au bout du parcours ! Dans ce cas, en utilisant le 'Voice Response System' avec la carte d'identification 'haute sécurité' (ID+PIN CODES), le client gère directement son installation pour plusieurs actions régulièrement utilisées par ses propres soins. Un gain de temps en résulte et cela contribue, souvent et entre autre, à éviter ce genre de

mauvaise surprise. Un nombre de plus en plus important d'alarmes sont traitées automatiquement par le soft opérationnel selon les instructions pré-programmées. L'avantage direct est que nos opérateurs sont plus disponibles. Ceci se traduit par un contact plus personnalisé avec le client en général et une action plus adaptée aux circonstances propres au traitement d'alarmes en cas de haute priorité. Une fois de plus, l'enjeu sur le plan des télécommunications est capital. Aucune perturbation ou « pollution » en cette matière n'est permise. Notre infrastructure opérationnelle



Jacques.X.Segers, directeur du centre de télésurveillance

et notre centrale PABX, ainsi que les raccordements avec nos différents clients sont 100% compatible « ISDN ». Ceci nous permet d'exploiter le canal « D » réservé à la communication de données et d'offrir des nouvelles possibilités de « back up » à nos clients et leurs installateurs des systèmes d'alarme. Le centre de télésurveillance d'Initial GMIC Security a fait appel à RSL COM Belgium afin de parfaire sa fiabilité en matière de télécommunication. Une ligne directe part du centre de télésurveillance directement au switch de RSL COM Belgium. Tous les appels sortants, aussi bien vocaux que data, sont traités dans ce switch et transportés directement chez les destinataires. L'option RSL COM Belgium nous aide à mieux servir nos clients. En effet plus que jamais notre nouveau partenaire est sensible à l'aspect critique et l'importance que revêt la fiabilité des réseaux de télécommunication dans le cadre du métier de télésurveilleur. Grâce au « TTTR » et la « SDH TECHNOLOGY », notre centre de télésurveillance est à même de traiter chaque alarme avec une rigueur incontestable. Nous sommes heureux de pouvoir assurer ce ni-

veau de fiabilité jamais atteint auparavant par la concurrence. Avant la libéralisation nos clients et bien sur nous même avons du subir a plusieurs reprises des temps d'intervention inadmissibles, en particulier dans le contexte de l'enjeu que représente le rôle de la télécommunication dans notre métier. Inutile de dire que le choix de l'opérateur adéquat et répondant à nos besoins de producteur de services de hautes sécurités est fondamental. Des que ce choix a été possible nous avons opté pour un « provider » capable de nous soutenir dans notre quête de qualité accrue. L'élément 'prix' joue certes un rôle également, mais n'est guère le premier vecteur de décision. La fiabilité et la vitesse d'intervention en cas de problèmes sont pour nous des critères qui étaient à la base de notre choix. RSL COM Belgium nous offre le meilleur rapport qualité/prix en Belgique, mais aussi dans d'autres pays où nous pourrions éventuellement étendre nos activités dans le cadre du groupe Rentokil-Initial. Leur réseau international en fibre-optique et les interconnexions avec les opérateurs dans les différents pays nous garantissent un service et une fiabilité à la hauteur de nos exigences. Nous sommes convaincu que RSL COM Belgium soutiendra notre croissance dans le future, grâce à ses développements nombreux en matière de télécommunication. J.X. Segers attend beaucoup de l'évolution de la technologie. "La télécommunication c'est aussi « notre business » bien sur en particulier dans la « niche » étroite mais importante que représente la sécurité. Un changement fondamental en la matière est entrain de s'opérer. Le contrôle à distance par vidéo (le « gardiennage électronique ») et « l'intervention sur alarmes » ainsi que le « tele-management » en général sont sans conteste les futures produits clefs dans notre profession. Si à la base notre secteur est relativement conservateur, la communication mobile, Internet et la domotique vont changer profondément la façon de recevoir, de traiter et d'envoyer les informations en général et plus spécifiquement dans notre domaine d'activités. La promptitude, l'efficacité et le filtrage adéquat des incomplètes de tous genres en cas d'alarme, nous rendrons de plus en plus performant et cela GMIC s'en félicite, tout comme nos clients et les pouvoirs publics." conclut Jacques.X.Segers.