



DE NOUVEAUX ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ONT CHOISI NOS SOLUTIONS DE CONTRÔLE D'ACCÈS

PARMI EUX, LES CH DE LIBOURNE, MILLAU, CÔTE DE LUMIÈRE AUX SABLES D'OLONNE, ARCACHON, LA ROCHE SUR YON, CHAMBÉRY, ST EGRÈVE, CHOLET, BASTIA, HÔPITAL AMÉRICAIN DE PARIS, ETC.

EHPAD A CHATILLON COLIGNY, A CAUDEBEC LES ELBEUF, ST DENIS DE PILE, VEYNES, ST MANDE, PLOUGOURVEST, CORDEMAIS, ETC.



ARD SOUTIEN LA FORMATION

MEMBRE DE L'ACSES, ASSOCIATION DES CHARGÉS DE SÉCURITÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE SOINS, ARD A EXPOSÉ CETTE ANNÉE ENCORE AU CONGRÈS ANNUEL À ST MALO, ET AUX RENCONTRES HOPITECH DU 04 AU 06 OCTOBRE À POITIERS POUR LES JOURNÉES D'ÉTUDES ET DE FORMATION DES TECHNIQUES ET DE L'INGÉNIERIE HOSPITALIÈRE.



POITIERS

4, 5 et 6 octobre

La lettre d'information – Octobre 2017

EDITO

Penser sécurité, une obligation à l'hôpital

« L'actualité nous a rappelé douloureusement l'importance de la sécurité. Si les risques terroristes sont les plus angoissants, les incivilités quotidiennes, les dégradations gratuites ou les vols sont plus proches de notre quotidien. Dans ce contexte, les sociétés comme ARD sont de plus en plus sollicitées.

Le secteur de la Santé est souvent en première ligne car il cumule des caractéristiques qui lui sont propres : L'existence de lieux sensibles, les pharmacies, voire les salles d'opération. Au-delà du personnel enregistré, il doit rester ouvert à l'afflux de milliers de visiteurs occasionnels que sont les patients et leur entourage. Il est enfin un lieu naturel de convergence de populations à risque comme les personnes en état d'ivresse, les toxicomanes ou les blessés après bagarres.

Concernant les CHU, la population des étudiants « geek » augmente la probabilité d'attaques du système de sécurité, simplement par jeu, pour prouver qu'on est un hacker de bon niveau. C'est ce qui conduit certains sites à relever le niveau de sécurité de leurs systèmes contre de tels types d'attaques. »

Frédéric Spagnou – Président

La carte d'identification, de la contrainte à la libération

La France a inventé la carte à puce. Ce morceau de plastique intelligent a fait son succès dans la téléphonie, le secteur bancaire et le monde du transport puis il est devenu incontournable dans le monde de la sécurité. Le badge de contrôle d'accès fait partie du portefeuille (au sens propre et figuré) d'objets indispensables à garder sur soi.

Il est possible d'améliorer encore son utilité en lui donnant accès à d'autres applications que simplement ouvrir une porte.

ARD a développé des solutions qui permettent à ce badge unique, d'être un outil de paiement interne. Envie d'un soda, d'une barre chocolatée ou d'un sandwich au distributeur ? Plus besoin de pièces ni de billets, instruments de paiement particulièrement sales dans un environnement médical.

Vous allez récupérer une blouse propre, utilisez ce même badge qui saura vous en proposer une directement à votre taille. Nous pourrions multiplier les exemples. Une carte à puce est aussi intelligente qu'un téléphone mobile, moins l'écran et le clavier bien entendu, et encore à ce jour bien plus sûr. Elle permet donc, comme votre smartphone actuel de faire cohabiter plusieurs applications sur le même support physique.

Serrures électroniques : Quoi de neuf ?

Depuis cinq ans, les serrures électroniques font une entrée en masse dans le secteur médical. Sous la forme de béquilles ou de cylindres, ces nouvelles serrures présentent des avantages décisifs. Elles ont pour vocation première de remplacer les anciennes serrures à clé. En effet, la perte des clés et leur remplacement représente pour un établissement un budget annuel important. Si en outre un passe est volé, c'est alors tous les cylindres qu'il faut changer. Avec les serrures électroniques, si un badge est perdu ou volé, il suffit de le révoquer depuis



VISA 2000

ARD FAIT L'ACQUISITION DE VISA 2000

ARD ACCÉLÈRE SA CROISSANCE. LE 1^{ER} AVRIL 2016, ARD FAISAIT L'ACQUISITION DE LA SOCIÉTÉ VISA 2000. VISA 2000 EST UNE SOCIÉTÉ QUI A PLUS DE 30 ANS D'EXISTENCE BASÉE À VIRY CHATILLON. L'ANCIEN PROPRIÉTAIRE SOUHAITAIT PASSER LA MAIN TOUT EN GARANTISSANT UN DÉVELOPPEMENT PÉRENNE DE LA SOCIÉTÉ FONDÉE PAR SON PÈRE.

CETTE ACQUISITION AUGMENTE NOS EXPERTISES DANS LE DOMAINE DE LA VIDÉO SURVEILLANCE, VISA 2000 A TRAVAILLÉ TRÈS ÉTROITEMENT AVEC LA SOCIÉTÉ MILESTONE ET DANS LE SECTEUR DE LA MÉTALLERIE DE SÉCURITÉ (PORTES, VOLETS ROULANTS, TOURNIQUETS ETC.). ELLE ACCROIT EN OUTRE SIGNIFICATIVEMENT LA TAILLE DE NOS ÉQUIPES BASÉES EN RÉGION PARISIENNE, MARCHÉ TRÈS PORTEUR POUR NOTRE ACTIVITÉ. VISA 2000 CONTINUERA SON ACTIVITÉ SOUS SON PROPRE NOM.

CETTE ACQUISITION VIENT COMPLÉTER NOTRE CROISSANCE ORGANIQUE A DEUX CHIFFRES QUI SE CONFIRME ANNÉE APRÈS ANNÉE.

l'application de contrôle d'accès pour qu'il devienne immédiatement inopérant, même un passe.

Face aux lecteurs de badge classiques, les serrures électroniques permettent d'économiser les coûts de câblage sur un bâtiment déjà construit.

L'offre se structure désormais en deux gammes, quel que soit le constructeur, les serrures autonomes et les serrures connectées.



Les serrures autonomes ne sont pas reliées en temps réel à un système central de gestion des droits. On enlève un cylindre à clé sur une porte, on met à la place un cylindre électronique et l'installation est terminée. L'intelligence est dans le cylindre et les droits d'accès dans le badge. C'est simple et économique. Mais le modèle autonome présente quelques désavantages. Il faut se déplacer physiquement sur la serrure pour modifier les droits ou mettre en opposition un badge volé ou perdu. En outre, pour des raisons évidentes liées à l'architecture autonome, la remontée d'information en temps réel sur un poste de contrôle ni même le contrôle à distance sont impossibles.

Les serrures connectées s'installent sur les portes aussi simplement que les serrures autonomes. Par contre il faut ajouter dans les faux plafonds un boîtier électronique, le hub, qui va communiquer de façon sécurisée, par radio fréquence avec les serrures qui sont dans sa zone de couverture (4 à 8 portes par hub habituellement). Ce hub est relié au système central de gestion des droits. On a alors le meilleur des serrures autonomes et des lecteurs filaires. Tout ce qui se passe sur la porte, y compris son état, ouvert ou fermé, peut être suivi en temps réel sur le poste de contrôle. C'est au prix d'un investissement un peu plus élevé lié aux hubs.

Les fabricants font évoluer régulièrement leurs offres, ARD a sélectionné deux leaders mondiaux, ASSA ABLOY et sa gamme Apério et Simon Voss avec sa gamme Smart Intégo. Nous voyons arriver des béquilles de plus en plus esthétiques, avec une électronique de plus en plus petite. Tous les efforts sont faits pour diminuer la puissance électrique consommée, augmenter ainsi la durée de vie des piles et réduire la taille. La dernière génération de béquilles embarque désormais électronique et pile dans la poignée et non plus dans la plaque.

Des systèmes de montage sans perçage permettent de conserver les anciennes portes déjà percée après dépose des serrures.

Enfin, les prix restent stables malgré l'amélioration des performances.

Focus techno : le Mobile à la place du badge

Le téléphone portable est devenu notre compagnon indispensable et son usage dépasse le cadre de la simple conversation téléphonique. Avec le paiement par mobile, le niveau de sécurité a franchi un palier. Il est donc naturel de penser à utiliser ce même mobile pour le contrôle d'accès.

L'utilisation de QR code telle que font les compagnies aériennes pour vous identifier à l'embarquement ne présente pas le niveau de sécurité suffisant pour remplacer de manière permanente votre carte CPS ou votre badge d'accès Mifare Classic ou Desfire : une simple photocopie du QR code permettrait de frauder le système. Le QR code à durée de validité limitée reste toutefois à considérer pour la gestion des visiteurs occasionnels par exemple.

La solution idoine doit en fait résoudre trois problèmes. Transformer un smartphone en identifiant sécurisé pour le contrôle d'accès, organiser ensuite le mode de



ARD S'AGRANDIT ...

PLUS DE DÉVELOPPEURS

MATHIEU LABBÉ, DOCTEUR EN INFORMATIQUE APORTE UNE FORTE COMPÉTENCE EN SÉCURITÉ LOGIQUE ET CRYPTOGRAPHIE.

CEDRIC GILBERT NOUS REJOINT COMME ERGONOME SUR NOS SOLUTIONS LOGICIELS. UN SUJET MAJEUR POUR NOS CLIENTS

FREDERIC GIRARD, INGENIEUR EXPERIMENTE VIENT RENFORCER LE POLE SECURITE

PLUS DE TECHNICIENS D'INSTALLATION ET MAINTENANCE

CHRISTIAN DESORMEAUX NOUS REJOINT COMME DIRECTEUR ADJOINT DE L'EQUIPE

L'ARRIVEE DE **MOUAD BEDROUB** NOUS PERMET D'OUVRIRE LE BUREAU DE REIMS ET D'ACCROITRE NOTRE PROXIMITE CLIENT

JEREMY LARRAUD COHEN RENFORCE LE POLE PARISIEN

LES EQUIPES COMMERCIALES ET AVANT-VENTE NE SONT PAS EN RESTE

VINCENT GOGNEAU SERA BASÉ EN REGION PARISIENNE

FREDERIC AMALBERGE COMPLÈTE L'EQUIPE AVANT VENTE DE GAP

communication sécurisé entre le mobile et le lecteur de contrôle d'accès installé sur la porte. Enfin transférer de manière tout aussi sécurisée les droits d'accès sur le smartphone

Le modèle est désormais au point, les mécanismes sécuritaires sont suffisants pour transmettre par voie électronique et installer automatiquement sur votre smartphone un badge virtuel offrant les mêmes garanties de protection qu'un badge traditionnel (unique, non clonable, etc.).

La technologie NFC est apparue en premier lieu comme la mieux adaptée pour la communication radio entre le smartphone et le lecteur : faible distance de communication, bon niveau de sécurité, sans appairage. Et ça fonctionne ! Mais l'adoption tardive de cette technologie chez Apple, qui plus est de façon totalement propriétaire et contrôlée, rendent impossible l'utilisation des iPhones et exclut de fait un nombre important d'utilisateurs.

La nouvelle version du Bluetooth® nous apporte une nouveauté importante. On a tous eu à établir la connexion Bluetooth® entre notre mobile et une chaîne hi-fi ou bien son auto. Il faut un appairage assez fastidieux entre le mobile et l'autre appareil. Impossible de gérer du contrôle d'accès dans ce schéma. Le Bluetooth® nouvelle génération autorise un appairage automatique, et assez rapide.

C'est donc devenu une voie possible pour le contrôle d'accès. Plusieurs fabricants de lecteurs comme STID ou HID ont sorti des produits. ARD a également conçu un lecteur intégrant cette technologie et l'a déployé sur un premier site aujourd'hui fonctionnel.

La promesse est respectée. Il suffit que l'utilisateur s'approche d'une porte puis qu'il secoue légèrement son mobile pour que la porte s'ouvre. Le système de délivrance des badges virtuels est également opérationnel.

Il reste à ce jour quelques limites au système. En premier lieu les lecteurs sont un peu plus chers que les lecteurs de carte à puce sans contact. L'écart devrait se réduire si les volumes augmentent. La réelle limite réside dans l'exploitation au quotidien, les temps de réponse du Bluetooth® ne sont pas aussi bons que ceux des cartes à puce sans contact, il faut parfois jusqu'à deux secondes contre quelques millisecondes aux cartes à puce. Rien de rédhibitoire mais l'utilisateur peut ressentir une régression dans l'ergonomie du produit. Les travaux d'optimisation vont sans doute nous faire gagner un peu en performance mais la nature même du protocole Bluetooth nous limitera. Espérons que le protocole NFC ouvert deviendra un standard sur tous les mobiles, c'est théoriquement une solution mieux adaptée au contrôle d'accès.

Plan d'amélioration de la qualité

Cette année, ARD s'est donné comme objectif d'améliorer sa qualité au sens large. Nous avons doublé de taille en cinq ans et fait passer l'effectif du Groupe à plus de soixante-quinze personnes.

En parallèle, notre parc client s'est considérablement agrandi et nous équipons des sites de plus en plus gros, aux contraintes de plus en plus fortes.

Notre première décision a été de vous interroger. En effet, nos équipes avaient une idée des axes possibles d'amélioration mais le regard interne est toujours biaisé car



Emmanuel BRUNET
Dir. marketing
& avant-vente



nous ne savons pas le poids que nos clients attribuent à tel ou tel point. Est-il plus urgent d'améliorer l'assistance en ligne ou bien l'ergonomie de nos produits ?

Un institut indépendant a été mandaté pour mener une enquête de satisfaction. Elle a pu interviewer deux cents de nos clients qui ont accepté de répondre. C'est un échantillon représentatif de notre parc.

Première conclusion, vous attendez une amélioration d'ARD sur le plan de la qualité. Deuxième conclusion, les exigences des clients sur le contrôle d'accès et plus généralement la sécurité sont fortes et aucun acteur actuel ne semble à la hauteur de vos attentes. C'est donc toute la profession qui doit se pencher sur ce défi.

À notre niveau, vous nous avez en priorité demandé de travailler sur les points suivants :

- Amélioration de nos temps de réponse en assistance téléphonique
- Réduction de nos temps d'intervention en maintenance curative
- Communication plus fréquente autour de nos produits et leurs évolutions
- Amélioration de l'ergonomie de nos produits
- Réduction de nos prix

Ces points ont en grande partie été pris en compte et traduits en actes. Nous avons notamment :

- Renforcé notre service d'assistance téléphonique par le recrutement de trois personnes
- Ouvert des bureaux à Mulhouse et Reims pour améliorer notre couverture du territoire national. ARD dispose désormais de treize sites en France
- Nous sommes en train de fortement investir sur notre site Web pour le rendre plus ergonomique et mettre à votre disposition de plus en plus d'information
- Nous avons décidé de lancer cette feuille d'information
- Nous avons recruté dans l'équipe développement un ergonomiste
- Et nous relancerons chaque année cette même enquête de satisfaction

Sur les prix, nous limitons au maximum les hausses annuelles sur les produits ARD. Le marché est terriblement concurrentiel et tire les prix vers le bas. Aujourd'hui le prix des licences logiciel ARD est loin de couvrir l'ensemble des dépenses de développement. C'est tellement vrai que les éditeurs de notre secteur qui ne font que du logiciel et n'ont pas à leur catalogue leur propre hardware et du service ont de plus en plus de difficultés à équilibrer leurs comptes.

Heureusement vous nous avez donné des bons notes sur les points clés suivants :

- Le niveau d'expertise de nos techniciens
- La qualité et la robustesse de nos produits
- Le service commercial
- La livraison et la logistique.

Notre plan d'amélioration de la qualité bien entendu ne s'arrêtera pas fin 2017. D'ores et déjà sa déclinaison sur 2018 est prête. Mi 2018, les résultats de la nouvelle enquête client nous permettront encore d'améliorer ce plan. Si l'année prochaine vous êtes sollicités pour cette étude, j'espère que vous prendrez le temps d'y répondre, maintenant que vous savez qu'elle nous guide dans nos investissements, dans un but simple, améliorer le niveau de satisfaction de nos clients.

FOCUS PRODUITS...

LE NOUVEAU CONTRÔLE D'ACCÈS



ARD LANCE LE NOUVEAU LOGICIEL ACE CONÇU POUR LE CONTRÔLE D'ACCÈS DES INSTALLATIONS LÉGÈRES DE MOINS DE 50 ACCÈS.

ACE NE FAIT AUCUN COMPROMIS AVEC LA SÉCURITÉ TOUT EN OFFRANT UNE FACILITÉ D'EMPLOI ET D'INSTALLATION UNIQUE.

ACE INTÈGRE L'ENSEMBLE DES NOTIONS INHÉRENTES À UN SYSTÈME DE SÉCURITÉ TELLES QUE LES DROITS D'ACCÈS, LES PLANNINGS HEBDOMADAIRES ET CALENDRIERS, LE SUIVI DES ACCÈS ET DES ALARMES TECHNIQUES AU FIL DE L'EAU, LE CONTRÔLE À DISTANCE DES OUVRANTS ET LES OUTILS D'EXPLOITATION DES HISTORIQUES.

