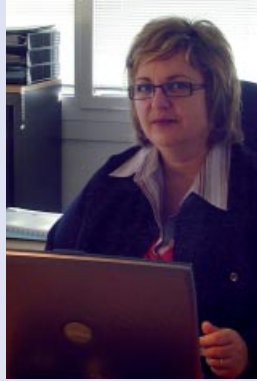


## ENTRETIEN AVEC

**Isabelle**

**Piazzon-Verneuil, Responsable des Services Généraux du Parc de Tréville (siège administratif du Groupement des Mousquetaires).**

**LB : Parlez-nous de votre site :**

**IPV :** Ce très beau site existe depuis 1998 et regroupe les filiales de service et les directions Achat du Groupement des Mousquetaires.

82 hectares de surface dont 52 hectares aménagés avec 30 bâtiments, 1 800 personnes et 50 000 visiteurs par an ! On y trouve indifféremment un centre de formation, des salles d'exposition, des bâtiments administratifs et ERP, un lac, une forêt, deux restaurants, un centre d'hébergement et la Direction Générale du Groupe. Cela représente un budget de fonctionnement de 9 millions d'euros par an sous ma responsabilité.

**LB : Comment arrive-t-on à ce poste ?**

**IPV :** C'est un métier difficile pour une femme, cela a été dur pour y arriver, pour convaincre et y rester ! Les services généraux, c'est un monde très masculin mais j'y suis depuis 1991. Cela ne m'a pas empêché d'avoir deux chefs de site féminins et cela s'est très bien passé ! Sur l'aspect technique, on fait moins confiance à une femme ; c'est un combat de tous les jours mais l'expérience et le temps ont nivelé tout cela.

**LB : La Sécurité est-elle facile à assurer sur un site pareil ?**

**IPV :** Le site est gardienné 24 / 24 heures et 7 / 7 jours, clôturé sur sa totalité et sous surveillance vidéo. La difficulté provient de la taille du site, de son étendue proche du milieu rural. Les risques sont nombreux et la faune liée à la forêt ne nous facilite pas la tâche : chevreuils, sangliers, renards et lièvres sont présents sur le site. C'est aussi un site isolé pour les salariés et les fournisseurs car il n'y a pas de transport en commun pour se rendre ici. Mais les risques sont bien identifiés et mesurés par notre partenaire DPSA.

**LB : Comment est perçue cette sécurité par vos résidents ?**

**IPV :** La sécurité est vécue comme une contrainte mais comme toute nouvelle procédure, ils la contournent et les prestataires présents veillent au bon respect des process. C'est un combat quotidien.

**LB : La grippe H1N1 a-t-elle touché votre site ?**

**IPV :** Avant d'avoir 2 cas sur le site, au sein des services généraux, nous avons mis en place un plan de continuité d'activité (PCA) commun avec tous nos prestataires. Toutes les mesures préventives adéquates avaient été préparées ! Aujourd'hui, je me sens protégée face aux risques de pandémie, grâce à l'aide de nos sept principaux prestataires, qui ont des collaborateurs à demeure formés et des équipements préventifs. Tout le monde a joué le jeu et c'est une vraie équipe unie face à la menace potentielle de contagion.

**LB : Vous êtes un des derniers sites DPSA avec des Agents cynophiles...**

**IPV :** Et cela se passe très bien, les maîtres chiens rassurent les résidents qui séjournent sur le site ; cela fait fuir les animaux et c'est très dissuasif face aux risques des gens du voyage.

**LB : L'accueil de vos 20 bâtiments est sous-traité depuis peu, vos hôtes participent-elles à la sécurité du site ?**

**IPV :** Altes Accueil assure l'accueil, le contrôle d'accès, le standard d'une grande partie des bâtiments en complémentarité des services de surveillance et de sécurité incendie de DPSA. Nos bénéficiaires d'une meilleure communication entre les services. Depuis que l'accueil n'est plus géré en interne, des progrès ont été ressentis par les résidents. Nous avons une tenue identique pour toutes les hôtes, une chef hôtesse qui encadre l'équipe à temps plein, des absences qui sont gérées au quotidien et des procédures identiques sur tous les bâtiments.

**LB : Donc vous êtes convaincue des effets de la mise en place de la sous-traitance ?**

**IPV :** On ne peut plus revenir en arrière, on peut en revanche changer de prestataire du jour au lendemain, ils doivent se remettre en question au quotidien. J'ai un suivi Qualité avec mes 7 principaux prestataires de service et une coordination au trimestre avec l'ensemble de ces mêmes sociétés. C'est évidemment plus souple de gérer la sous-traitance que des collaborateurs tous métiers confondus. Et en plus nous réalisons des économies sur le long terme.

**LB : Pour finir, votre vision de la sécurité depuis 1991 ?**

**IPV :** Elle s'est professionnalisée tant au niveau des dirigeants que des agents de surveillance. L'encadrement s'est renforcé avec des diplômés et des passionnés pour ce métier de la sécurité. A l'époque, j'ai eu peur de certains profils proposés pour faire de la sécurité et même avec certains dirigeants ! Mon idéal ce sont les structures à taille humaine pour tous les atouts de réactivité, de communication ou de proximité.

**IPV : Je peux moi aussi vous poser une question ? Vos motivations à rester prestataire depuis quelques années ?**

**LB :** Eh bien le relationnel et la confiance que nous avons su établir au fil des années, un partenariat qui nous a obligé à nous remettre plusieurs fois en question.

« On a des clients qui nous ressemblent ou le prestataire que l'on mérite » répond Isabelle Piazzon-Verneuil !

**"La sécurité s'est professionnalisée, tant au niveau des dirigeants que des agents de surveillance. L'encadrement s'est renforcé avec des diplômés et des passionnés pour ce métier."**