# L'Observatoire de la protection des entreprises en France

LE BAROMÈTRE 2020 EN DÉTAIL



### Préambule

Afin d'observer sous les angles un secteur en mutation, Securitas France a décidé de créer en 2020 un organe d'étude et de veille : l'Observatoire de la protection des entreprises en France.

En partenariat avec l'institut d'études international Harris Interactive, l'Observatoire de la protection des entreprises en France lance en 2020 son premier dispositif d'étude barométrique. Un rendez-vous annuel qui vise à mesurer les évolutions sociétales et les attentes des entreprises dans le temps.

### L'éditorial



Leader des Intelligent Protective Services, Securitas France dispose d'une longue expertise et de l'assise d'un groupe international. Engagés au quotidien pour faire de l'environnement un lieu plus sûr, nous accompagnons nos clients par une offre large de solutions de sécurité, sans cesse adaptées à leurs besoins. À leur écoute, nous bâtissons avec eux des solutions sur mesure dans le cadre d'un véritable partenariat. C'est cette relation étroite que nous avons souhaité renforcer aujourd'hui avec le lancement de l'Observatoire de la protection des entreprises.

### **Luc Guilmin**

Président de Securitas France

#### SECURITAS FRANCE EN CHIFFRES

10 800

clients\*

**15 300** 

collaborateurs

61 000

clients connectés

**150** 

agences

### La protection des entreprises : des enjeux stratégiques dans un monde qui bouge

Dans un monde en constante évolution émergent des menaces de diverses natures. Les enquêtes d'opinion concordent pour placer la sécurité parmi les préoccupations majeures des Français. Le secteur de la sécurité occupe donc une fonction primordiale pour les citoyens et les organisations, et pour tous les acteurs privés et publics, quels qu'ils soient.

Alors que la technologie joue aujourd'hui un rôle majeur, les entreprises de toutes tailles connaissent de fortes mutations. Tandis que leur mode de fonctionnement et leurs pratiques évoluent, **leur besoin** d'accompagnement en matière de sécurité se fait de plus en plus prégnant.

Leader international des services de sécurité privée, **Securitas aide ses clients à faire de leur environnement un lieu plus sûr**. Présent en France depuis 1992, Securitas s'est toujours attaché à faire avancer son marché. Il a compris très tôt l'importance de savoir allier les expertises humaines aux technologies les plus innovantes. Avec des moyens à la hauteur de son ambition : devenir pour ses clients un véritable partenaire en *Intelligent Protective Services*.

### L'Observatoire de la protection des entreprises en France: décrypter, anticiper, accompagner

Désireux d'apporter à ses clients, et plus globalement à son écosystème, des éléments de compréhension sur le secteur de la sécurité privée, ses enjeux et ses évolutions, Securitas France lance en 2020 l'Observatoire de la protection des entreprises en France.

Cet organe d'étude et de veille poursuit 3 objectifs :

- Comprendre les risques, les besoins et les attentes des entreprises en France en matière de protection.
- Apporter un éclairage objectif et accompagner les entreprises, les partenaires, les acteurs publics dans la compréhension de ces évolutions.
- Contribuer à anticiper ces mutations, engager des échanges et développer des réflexions sur des solutions d'avenir.

### Mesurer avec précision les évolutions dans le temps

Un premier dispositif d'étude barométrique conçu en partenariat avec Harris Interactive.



Ce premier baromètre a été élaboré avec une méthodologie robuste: nous avons interrogé plus de 300 décisionnaires en matière de gestion des risques et de sécurité au sein d'entreprises de tailles et de secteurs d'activité variés, de façon à avoir un panorama détaillé de l'opinion.

**Delphine Martelli Banegas**Directrice du département corporate
Harris Interactive

### Baromètre 2020 Principaux enseignements



Eclairer les choix des entreprises en s'appuyant sur les experts de la sécurité privée, décrypter les meilleures solutions pour leur permettre de se concentrer sur leur performance sociale et économique. Tel est le défi adressé aujourd'hui aux sociétés de sécurité privée.

#### **Corinne Louis**

Directrice générale Expérience client, marketing & communication Securitas France

### Entre perception et réalité, des entreprises exposées à de nombreux risques

### DANS LES FAITS

### 8,5 sur 11

Les entreprises interrogées se sentent exposées à 8,5 risques sur 11 en moyenne.

### 4 sur 11

Les personnes interrogées se sentent fortement ou moyennement ou exposées à 4 risques sur 11.

### L'ENSEIGNEMENT

Les entreprises françaises se sentent exposées aujourd'hui à de nombreux risques qui traduisent pour partie l'incertitude du monde d'aujourd'hui : catastrophes naturelles, soubresauts économiques, violences sociales, terrorisme...

Les dernières années ont malheureusement mis en lumière plusieurs de ces risques.

La gestion de ces risques fait partie intégrante du rôle des dirigeants d'entreprise.

### Une crise sanitaire omniprésente

### DANS LES FAITS

Les risques socio-économiques et la santé physique et mentale des salariés en première ligne.

### 84% dont 52%

84% des répondants redoutent les risques socio-économiques liés à la crise sanitaire dont 52% se sentent plutôt ou très exposés.

### 93% dont 48%

93% craignent pour la santé mentale et physique de leurs salariés dont 48% se sentent plutôt ou très exposés.

### L'ENSEIGNEMENT

L'année 2020 a confronté les entreprises à une crise majeure, d'ordre sanitaire d'abord, mais aussi rapidement de nature économique.

Deux risques semblent donc aujourd'hui particulièrement présents à l'esprit des dirigeants : les risques socio-économiques et les risques pesant sur la santé et la sécurité de leurs salariés.

# Intrusion, réputation et risques informatiques demeurent des enjeux de sécurité majeurs

### DANS LES FAITS

Pour 8 entreprises sur 10, la crise sanitaire n'occulte pas les autres risques encourus.

**92%** Intrusion, vol, dégradation dans les locaux, pour 92% des répondants.

87% Atteinte à l'image et à la réputation.

**84%** Risques informatiques.

**83%** Risques juridiques et liés à la conformité.

### L'ENSEIGNEMENT

La crise ne doit pas faire oublier la persistance des autres risques, qui sont souvent consubstantiels de l'activité économique, à savoir les risques pesant sur le capital de l'entreprise.

En effet, les entreprises se doivent de protéger les locaux, leurs équipements, mais aussi des éléments plus immatériels, comme leur data ou leur capital d'image.

### Une perception variable d'une entreprise à l'autre

### DANS LES FAITS

Les décisionnaires des entreprises de grande taille arrivent en tête du sentiment d'exposition aux risques :

5,5 vs 3,6

Les entreprises de plus de 250 salariés se sentent exposés à 5,5 risques en moyenne contre 3,6 pour celles de 20 à 49 salariés

De même pour les secteurs de la Construction, du Service et du Commerce :

5,5

risques en moyenne pour les entreprises de la Construction

4,0

pour les entreprises de Services

3,3

pour les entreprises du Commerce



### L'ENSEIGNEMENT

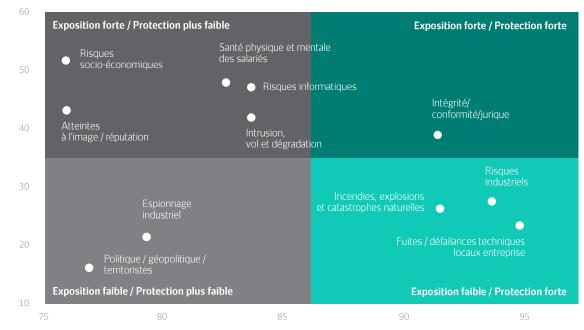
Toutes les entreprises sont exposées aux risques, mais pas nécessairement les mêmes ou pas avec la même intensité.

Plus l'entreprise est de taille importante, plus elle est susceptible de se sentir menacée par un grand nombre de risques.

### Un sentiment de protection relatif

### DANS I ES FAITS

Les décisionnaires des entreprises de grande taille arrivent en tête du sentiment d'exposition aux risques :



Protection Très bien / Assez Bien protégé

### L'ENSEIGNEMENT

Exposition Plutôt / Très exposé

Les risques les plus forts ne sont pas nécessairement ceux contre lesquels les entreprises se sentent le mieux protégées aujourd'hui.

Ce qui laisse entrevoir un fort besoin de protection pas entièrement comblé aujourd'hui, et montre la nécessité de faire évoluer encore le secteur de la sécurité privée des entreprises.

## Une vision contrastée des acteurs de sécurité privée

### DANS LES FAITS

### 7 sur 10

7 entreprises sur 10 font appel à un ou plusieurs prestataire(s) de sécurité privée pour leur protection.

### 60%

Un secteur qui doit encore se positionner sur l'approche technologique : seule une courte majorité (60% des répondants) estime qu'il est à la pointe de la technologie.

### L'ENSEIGNEMENT

La protection est un métier, ce dont ont conscience les dirigeants d'entreprise qui font largement appel à des prestataires spécialisés.

Une expertise nécessaire, qui aujourd'hui ne repose pas fortement sur la technologie d'après les répondants à l'enquête. Ces derniers ont souvent une image un peu « vieillotte » du secteur, ne le jugeant pas à la pointe de la technologie. Alors que de nombreux progrès sont faits en la matière, l'image du secteur reste à développer.

### La qualité du partenariat reste au cœur des attentes

### DANS LES FAITS

96% Pour 96% des répondants, la pédagogie doit être la qualité n°1 d'un prestataire de sécurité privée.

**91%** Les compétences techniques des collaborateurs d'une entreprise de sécurité privée sont plébiscitées (91%) ce qui place l'expertise technique en deuxième position des attentes.

**90%** La compétitivité des tarifs arrive en troisième position (90%)

**85%** Les entreprises demandent des équipes dotées de fortes capacités relationnelles (85%), à même de faire vivre un partenariat de confiance.

### L'ENSEIGNEMENT

L'expertise technique et technologique constitue bien sûr une attente forte envers un prestataire de sécurité.

Mais elle ne suffit pas. Les entreprises attendent un véritable partenaire, capable de pédagogie, et qui allie la force des technologies et les compétences humaines et relationnelles, le socle d'une bonne protection reposant sur la confiance.

# Des entreprises ouvertes aux solutions technologiques

### DANS LES FAITS

Opérationnelles 24h/24, paramétrables et prédictives... Les entreprises reconnaissent de nombreuses qualités aux solutions technologiques, qu'elles utilisent massivement:

### 80%

80% ont recours à des solutions de sécurité intégrant de la technologie.

### 6 sur 10

Mais dans la majorité des cas (6 sur 10) elles utilisent des technologies simples et non avancées

### L'ENSEIGNEMENT

Si les technologies ont largement pénétré le champ de la sécurité des entreprises, car elles présentent de nombreux avantages...

... peu d'entreprises ont déjà recours à des solutions technologiques avancées, leur démocratisation constituant un enjeu fort du secteur.

# L'alliance hommes & technologie est toujours plébiscitée

### DANS LES FAITS

La technologie n'occulte en rien l'expertise humaine :

### 2 sur 3

Les 2/3 des répondants s'en remettent autant aux hommes qu'aux nouvelles technologies pour assurer leur sécurité.

Mais les répondants déclarent aussi que les solutions technologiques sont également associées à des inconvénients: incapacité à fonctionner sans l'appui humain, des coûts élevés, des problématiques liées au respect des droits...

### L'ENSEIGNEMENT

C'est bien l'alliance des machines et des hommes qui fait sens pour une large majorité des répondants.

Les technologies sont des outils indispensables, mais qui ne dispensent pas d'un accompagnement humain nécessaire à plus d'un titre.

# L'intelligence artificielle (IA) commence à percer sans s'imposer naturellement

### DANS LES FAITS

### 57%

Jugées particulièrement utiles pour lutter contre les risques informatiques, l'intrusion ou le vol, ainsi que les défaillances techniques, les solutions de sécurité intégrant de l'intelligence artificielle suscitent la confiance de 57% des répondants.

Plus généralement, les entreprises attendent davantage de preuves pour avoir plus largement recours à l'intelligence artificielle :

- Concernant le niveau de protection
- Le risque de piratage
- La simplicité d'utilisation et d'appropriation

### L'ENSEIGNEMENT

Dans ce contexte, l'intelligence artificielle est au cœur des débats en matière de sécurité privée comme dans bien d'autres secteurs.

Aujourd'hui, seulement un peu plus d'un répondant sur deux se dit prêt à faire confiance à l'intelligence artificielle pour assurer la sécurité de son entreprise.

Les solutions de sécurité ayant recours à l'intelligence artificielle doivent encore faire la preuve de leur efficacité et de leur propre caractère sécurisé.

### Annexe.

### Grille de qualification des risques

- Les risques en matière de santé physique et mentale des salariés (risques épidémiques, risques psycho-sociaux, accidents du travail et maladies professionnelles, etc.)
- Les risques d'intrusion, de vol et de dégradation (tags, graffitis...) dans les locaux de votre entreprise.
- Les incendies, explosions et risques de catastrophes naturelles.
- Les fuites ou autres défaillances techniques dans les locaux de votre entreprise.
- Les risques politiques, géopolitiques et terroristes (crise politique, problèmes de politique étrangère, attentats...)
- Les risques socio-économiques (concurrence, difficulté de refinancement, indisponibilité des matières premières, crise économique, mouvements sociaux...)
- Les risques informatiques (perte de données, défaillance du réseau informatique, cybercriminalité...)
- Les risques industriels (non-respect des délais de production, dangerosité des produits, chaîne logistique).
- Les risques d'espionnage industriel.
- Les risques d'intégrité / conformité / les risques juridiques (non-respect des lois, de la réglementation, de l'éthique..., comme par exemple les risques par rapport au RGPD).
- 11 Les risques d'atteinte à l'image, la réputation.

#### **CONTACT**

Direction de la communication Téléphone : 01 41 33 84 16 presse@securitas.fr

