



Mai 2008

## Synthèse des résultats de l'enquête acheteurs et prestataires de Sécurité Privée réalisée pour la « Convention Nationale de la Sécurité Privée - 2008 »

### Une nouvelle donne dans la Sécurité Privée ?



L'organisation commune, avec l'USP, de la « Convention Nationale de la Sécurité Privée » à Paris Bercy-Village, le 8 avril dernier, a été l'occasion de dévoiler les principaux résultats d'une enquête (\*) menée auprès des prestataires et clients de Sécurité Privée.

Voici, la synthèse de l'ensemble de ce sondage réalisé à notre demande par le cabinet « Serda-Lab » \* pour étayer le dialogue donneurs d'ordre et prestataires que nous avons entamé lors de la Convention et que nous poursuivons résolument.

Les résultats parfois étonnants mais toujours intéressants de cette enquête unique en son genre, nous serons précieux pour sortir -ensemble- du cercle vicieux du dumping social, réglementaire, tarifaire et qualitatif. Une situation de marché qui persiste depuis trop longtemps maintenant.

\* Enquête en ligne menée par SerdaLab (groupe Serda) entre le 21 février et le 28 mars 2008 auprès d'un échantillon représentatif interrogé de 120 directeurs d'entreprises de sécurité privée et de 430 utilisateurs/clients (directeurs de services généraux, directeurs de sécurité ...)

## Vers un contrat de performance durable et responsable

Pour que cesse cette spirale négative, il nous faut dans les mois qui viennent parvenir à composer, avec nos partenaires clients et acheteurs représentés par leur propre organisation professionnelle, les éléments fondamentaux d'un nouveau contrat de performance durable et responsable. Il s'agit d'un cadre contractuel indispensable sans lequel ne pourra s'instaurer dans la durée une indispensable relation équilibrée fondée sur le partage d'une réelle et utile valeur ajoutée.

### Projets en cours...

- lancement d'une obligation préalable de « Garantie financière » pour les prestataires (initiative et pilotage SNES),
- création d'un « Certification de qualité de service de base » avec AFNOR accessible pour toutes les entreprises prestataires (initiative et pilotage SNES) : « AFAQ Service Confiance:QualiSécurité » avec le soutien et la participation active des organisations d'acheteurs : Agora des Directeurs de Sécurité, CDSE et Arseg .
- d'une obligation de Responsabilité Civile,
- d'un Guide des bonnes pratiques de l'achat de prestations de sécurité privée .....
- ....

L'objectif est de tracer les contours d'un référentiel d'achat commun mutuellement reconnu et de le mettre en place dans le cadre d'une relation équilibrée.

## Résultats enquête

### Les difficultés du secteur de la Sécurité Privée

**Les clients ne seraient pas très conscients des difficultés économiques de certains acteurs du marché de la sécurité privée**

- 44,2% des entreprises de sécurité privée pensent que le secteur change en mal, d'un point de vue économique, tandis que 48% des clients pensent qu'il change en bien.

**Qu'ils soient clients ou dirigeants d'entreprise de sécurité privée, tous citent en priorité trois principaux problèmes du secteur :**

- « **l'État ne fait pas appliquer la loi** » ; un reproche connu et souvent énoncé par les entreprises de sécurité privée qui estiment qu'actuellement, « la loi n'est pas applicable ».
- 
- « **Il est trop facile de créer une société de sécurité** » : une opinion qui fait écho aux organisations professionnelles qui souhaitent mettre en place une garantie financière et en finir avec la "mauvaise réputation" qui accompagne trop souvent leur profession.
- 
- « **l'absence de critères qualitatifs objectifs pour juger de la qualité des prestations** » ; une attente qui se traduit concrètement par la volonté affirmée des organisations professionnelles (représentatives des clients et des entreprises de sécurité) de travailler ensemble à la mise en place de référentiels communs visant à améliorer la qualité des prestations et de la relation client/prestataire.

### Les entreprises de sécurité privées attentistes

- Dirigeants d'entreprises de sécurité privée et clients considèrent en grande majorité (respectivement 86% et 83%) que les entreprises de sécurité privée sont attentistes et subissent les difficultés économiques sans réagir.

## **Contre une concentration du marché à plus de 90%**

- La quasi-majorité des personnes interviewées, dirigeants d'entreprises de sécurité privée (97,6%) ou clients (88%), souhaitent que les PME du secteur restent indépendantes et reprennent des parts de marché.

## **L'achat des prestations de sécurité**

### **Des utilisateurs associés à la procédure d'achat**

- La très grande majorité des utilisateurs de sécurité (96%) sont associés à la démarche d'achat de prestations de sécurité, au moins pour une partie de la procédure et 36% pilotent toute la procédure. Restent 4% qui ne sont pas consultés.

### **Les critères de choix d'un prestataire**

- « La proximité géographique » figure comme la première des exigences pour 72 % des clients interrogés. Viennent ensuite « les références de l'entreprise sur des marchés similaires » (64 % des utilisateurs), « l'implication des dirigeants dans l'appel d'offre » (56 %). « L'image de l'entreprise » et « le prix » se révèlent également importants et arrivent tous deux à pourcentage égal pour 48% des utilisateurs. Enfin, « l'ancienneté de l'entreprise sur le marché français » est importante pour 44% des personnes interviewées.

### **Des clients prêts à payer plus ?**

- Les clients s'annoncent prêts à payer plus dès lors que l'entreprise leur offre les garanties et atouts suivants :
    1. La formation/la compétence avérées des personnels de l'équipe
    2. La disponibilité de l'encadrement pour les agents
    3. Des engagements concrets sur la performance
    4. La disponibilité d'un interlocuteur unique pour le donneur d'ordre
    5. La fiabilité garantie de l'entreprise (garantie financière, etc.)
    6. La certification de l'entreprise
    7. La capacité à me conseiller « gratuitement »
- ⇒ A Paris et région parisienne, 47,6% des clients sont prêts à payer entre 17 et 19 euros HT, le prix horaire d'achat d'un agent de sécurité (contre 55 % en province), et 38,1 % sont prêts à payer plus de 20 euros HT (contre seulement 25 % pour la province). Le prix horaire d'achat moyen acceptable selon les clients est de 19,62 euros HT à Paris / RP et de 18,10 euros HT en province.

### **Une qualité de prestation en hausse**

- 75% des clients (DSG, directeurs de sécurité...) ont une meilleure appréciation de la qualité des prestations puisqu'ils considèrent que son niveau est en hausse. Cette vision est partagée par 71% des entreprises de sécurité privée.

### **Et la marge brute ?**

- La perception de l'évolution du niveau de marge brute est à l'opposé pour les entreprises de sécurité privée et les clients. Pour 84% des entreprises de sécurité privée, le niveau de marge brute est sur une tendance à la baisse alors que 58,3% des clients estiment qu'il est sur une tendance à la hausse.

## **Le certificat de qualification professionnelle (CQP)**

### **Une mise en place difficile**

- La moitié des entreprises de sécurité privée appliquent partiellement le CQP. Un quart attendent une simplification du dispositif pour l'appliquer. 12,5% vont l'appliquer mais n'ont pas encore eu le temps. 12,5% ne comptent pas l'appliquer car il est trop compliqué à mettre en place

### **Des conséquences financières et RH**

- 78,4% des prestataires de sécurité privée estiment qu'il a pour conséquence de faire baisser leurs marges. Un constat qui concerne surtout les petites entreprises de moins de 50 salariés. Autre conséquence : la création de structures de formation surtout pour les grandes entreprises de plus de 250 salariés.