

Les prestataires de sécurité à la loupe

Olivier Hassid

Délégué général du CDSE

A l'heure où les entreprises cherchent à réduire leurs coûts, à augmenter la productivité et à dégager des marges supplémentaires dans la compétition économique mondiale, les départements sécurité et sûreté sont eux aussi mis à contribution afin de participer de cet effort généralisé.

De fait, les Directeurs de ces services sont contraints de réduire et d'optimiser leurs coûts de fonctionnement, les amenant à réfléchir à de nouveaux moyens de sécurisation mêlant les nouvelles technologies aux prestations humaines. Ainsi, un nombre important de personnes en charge de la sûreté est confronté au dilemme de l'externalisation ou de l'internalisation des prestations de sûreté.

Dans cette perspective, le Club des Directeurs de Sécurité d'Entreprise (CDSE) a mené une enquête auprès de ses membres pour connaître leur position vis-à-vis de la sous-traitance. Six questions leur ont été posées :

1. Recourez-vous à des prestataires externes dans le domaine de la sécurité
2. Si oui, vous est-il possible de préciser leurs domaines d'intervention (gardiennage, sécurité des expatriés...)
3. Êtes-vous satisfait de votre relation avec vos prestataires et jugez vous leurs prestations de qualité ?
4. Pensez-vous réinternaliser une partie des prestations ?
5. Quels sont les critères déterminants de sélection du prestataire ?
6. Le fait de recourir à un prestataire étranger vous pose-t-il un problème ?

Le questionnaire a été transmis à 100 directeurs sécurité de grandes entreprises. 55 ont répondu dans les temps impartis. Il ressort selon nous quatre grands enseignements.

1. Les directeurs sécurité recourent tous à des sous-traitants et ils en sont très majoritairement contents

Sur les 55 directeurs de la sécurité qui ont répondu, tous (sauf un) recourent à de la sous-traitance. Cette sous-traitance peut s'exprimer sous différentes formes : gardiennage, télésurveillance, vidéosurveillance due diligence, analyse risque pays, accompagnement des projets internationaux, intelligence économique, conseil, enquête, sécurité des systèmes d'information, protection des VIP, évacuation, lobby... Le panel des prestations est aussi vaste que la variété des missions des directeurs sécurité. Les directeurs sécurité sont le plus souvent satisfaits des prestations qui leur sont fournies et lorsqu'ils ne sont pas satisfaits, ils en changent ! La sous-traitance, notamment grâce à des contrats de court terme, donne la possibilité de changer de prestataire facilement si celui-ci ne donne pas satisfaction. Autrement dit, la sous-traitance est une flexibilité et un confort.

2. Le prix n'est pas déterminant !

Les périmètres des missions des directeurs sécurité sont étendus et par conséquent la nature des sous-traitances est très variée. Au regard de cette diversité, le prix n'est pas une donnée essentielle. Quand vous allez recourir à un service d'enquête ou quand vous devez évacuer de toute urgence les expatriés d'un pays en guerre civile, vous ne cherchez pas à recourir au moins disant mais au plus compétent, au plus réactif, au plus disponible, à celui qui dispose des meilleures références. Autrement dit, il s'agit de recourir au plus professionnel et à celui qui a une bonne réputation. Il ressort également que la relation client est primordiale. L'écoute est une donnée essentielle du problème. Bien souvent quand il y a un problème, c'est le manque d'écoute qui est générateur d'incompréhension entre le donneur d'ordre et le prestataire et qui entraîne une rupture du contrat.

3. L'internalisation n'est pas à l'ordre du jour

Dans 90% des cas, les directeurs de sécurité n'envisagent pas la réinternalisation des fonctions de sécurité qui sont déjà externalisées. A l'heure de l'entreprise en réseau et du recentrage sur le cœur de métier, la réinternalisation n'est pas à l'ordre du jour. Si l'externalisation semble une tendance de fond, il n'en demeure pas moins qu'elle entraîne d'autres questions : (1) tout est-il externalisable ? A cette question, les directeurs sécurité répondent non. Certains n'hésitent pas à faire une analogie avec les services de l'Etat en considérant comme « régaliens » et donc non externalisables certains domaines de la sécurité d'entreprise, à savoir notamment : la sécurité du siège social, certaines enquêtes d'intelligence économique, la sûreté dans des pays sensibles. (2) Pour des raisons de confidentialité, faut-il mieux externaliser ou internaliser ? La réponse est sur ce plan différent d'un directeur sécurité à l'autre. Tout dépend si le directeur sécurité considère que la menace est plutôt interne ou externe à son entreprise.

4. Il n'y a pas de préférence nationale ou presque jamais

Les entreprises interrogées sont avant tout des groupes multinationaux présents dans certains cas dans plus de 100 pays. Il est impossible de ne pas recourir à d'autres prestataires d'envergure internationale ou à des prestataires à vocation nationale ou régionale. Ainsi, par exemple, pour assurer le gardiennage de leurs sites en Inde, certains grands groupes utilisent TOPS une société indienne de surveillance humaine. Si dans la grande majorité, le recours à un prestataire étranger ne pose pas de problème ; néanmoins certains, 5% de l'échantillon, sont très prudents quand ils recourent à des prestataires étrangers. Comme le note l'un des directeurs sécurité : « nous traitons des dossiers dans de nombreux pays. Le constat de notre expérience montre que quelle que soit la fidélité du prestataire vis-à-vis de l'entreprise, il fera toujours passer les intérêts de son pays avant ceux de l'entreprise (Etats-Unis, Russie...) ».

Pour conclure, au regard des donneurs d'ordre, la relation mandant/mandataire dans le domaine de la sécurité apparaît donc, aussi surprenant que cela puisse paraître, sereine et de bon aloi. Il est certain que les rapports peuvent progresser, ce qui nécessite avant tout qu'ils échangent plus, mais ils sont le plus souvent bons. Cette conclusion devrait être regardée avec intérêt par les services de l'Etat qui cherchent à renforcer la réglementation du secteur.