



RETRANSCRIPTION CONFÉRENCE

Décembre 2012

« Sécurité des personnes et des biens (incendie, sûreté) : comprendre les nouvelles réglementations »

Conférence en avant-première des Congrès/Salons Préventica
Mercredi 31 octobre 2012, Paris

Intervention d'Olivier Duran, Responsable communication, SNES (Syndicat national des entreprises de sécurité)

Le SNES est un syndicat d'entreprise de proximité, je dirais même plus, je crois que la sécurité privée, la surveillance humaine, c'est de la sécurité de proximité. Et c'est pour cela que c'est très important. On a vu le paysage que trace le rapport de branche, ce paysage, effectivement, est très contrasté et on montre à quel point il est diversifié. Et finalement, d'ailleurs, toutes les analyses convergent pour dire qu'il y a trop d'entreprises pour que ce secteur soit un secteur mature.

Je reviendrais sur les PME, je pense que les PME de ce métier qui sont les plus nombreuses, puisque sur 3900 entreprises recensées et qui font plus d'un salarié, il y a 3700 PME qui assurent des prestations de sécurité privée de proximité.

Et ce que je souhaite dire, face au paysage morose que l'on a, face à la mauvaise image de marque du secteur, problème qu'il ne faut pas contourner, qu'il ne faut pas effacer et qu'il faut traiter en face. Il faudrait souligner face à cela le caractère indispensable, incontournable des activités privées de sécurité aujourd'hui. Je crois si elles n'étaient pas là, il faudrait les inventer et les pouvoirs publics, d'ailleurs, dans la façon de nous reconnaître aujourd'hui, dans la façon de nous suivre, de nous accompagner, de nous traiter, reconnaissent ce caractère indispensable. Ceci, bien sûr, est perfectible, parfaitement perfectible, et on le verra peut-être au cours de la discussion.

Le SNES est notamment, plus spécialement, représentatif de ces PME de la sécurité privée. Autrement, en ce qui concerne le sujet que vous souhaitiez que j'aborde, c'est celui de la convention qui est en gestation aujourd'hui, dans les deux lieux que soulignait Pierre-Antoine, les lieux importants pour notre secteur, c'est-à-dire la délégation interministérielle à la sécurité privée et le CNAPS. Et je dirais aujourd'hui, d'ailleurs, que ces deux instances que nous attendions depuis des années, dans le domaine de la sécurité privée, puisque depuis la loi de 83, l'ensemble des instances réclamait des partenaires uniques, mais que ces partenaires existent aujourd'hui, sont hyperactifs et nous aident à cristalliser, à engager des réformes très importantes pour le secteur de la surveillance humaine.

Je dirais même d'une certaine manière qu'aujourd'hui, si la surveillance humaine et la sécurité privée ont une maison commune, c'est bien la DISP.

Et c'est à la DISP, sous l'autorité du Préfet délégué interministériel à la sécurité privée, Monsieur Jean-Louis Blanchou, qu'un certain nombre de groupes de travail et très nombreux, d'ailleurs, ont été engagés, et sous son impulsion, ce travail avance, et notamment, en termes de rapport avec les donneurs d'ordres et avec nos clients.

Je dirais, d'ailleurs, que ce sont nos clients qui sont nos principaux partenaires et les principaux enjeux, car nous avons des rapports privilégiés avec les pouvoirs publics, avec notre ministère de tutelle, mais notre premier client, celui qui nous permettra d'évoluer, de changer, ce sont les clients, justement.

En ce qui concerne nos rapports avec les donneurs d'ordres ou avec les pouvoirs publics, d'ailleurs, on a pris l'habitude, quand cela va mal, de faire des conventions, de faire des chartes et en espérant qu'à l'issue de la signature de telle ou telle convention, cela aille un petit peu mieux.

En ce qui concerne l'achat et les relations avec les donneurs d'ordres, on a fait beaucoup d'opérations conjointes, et je me souviens d'une opération, d'une convention, notamment, qu'en 2008, on avait lancé avec Claude Tarlet à l'USP, avec Jean-Luc Lattuca au SNES, qui était une convention qui avait eu lieu à Bercy et qui était, justement, sur ces problématiques et ces rapports, de contrat durable, de performance durable entre nous autres prestataires de sécurité privée et les clients.

Monsieur Blanchou a repris la balle au bond, et aujourd'hui, on est en train de travailler sur une charte de bonnes pratiques d'achat de sécurité privée, qui permettront d'équilibrer les rapports entre les prestataires et les clients, rapports qui sont difficiles, rapports qui sont parfois conflictuels et rapports qui sont dans le domaine concurrentiel, bien évidemment.

L'objectif du Préfet Blanchou est de nous faire travailler ensemble, de nous faire mieux nous connaître et d'échanger ensemble. Et j'en finirai là-dessus, cette charte est en cours d'élaboration. L'ensemble des partenaires et des acteurs de la branche y travaillent, bien sûr, l'AGORA, le CDSE, du côté des donneurs d'ordres, l'ensemble des organisations représentatives du secteur et pas simplement celles qui sont au CNAPS mais bien au-delà, ce qui fait qu'il y a un dialogue, un forum qui s'organise et qui est structuré de manière très performante, je dirais, par les pouvoirs publics au travers de la DISP.

Et Jean-Louis Blanchou a bien voulu, pour partir, prendre pour exemple la charte que le SNES avait signée avec la SNCF et je lui rends hommage ici à la SNCF, puisque nous sommes dans ses locaux, dans ses lieux. Et on avait signé une charte d'achat de bonne pratique d'achat durable et responsable en 2008 avec le Président de la SNCF.

Et sur le modèle, sur les enseignements qu'on a tirés de cette charte, Jean-Louis Blanchou et l'ensemble des acteurs du métier et du marché de la sécurité privée sont en train de poser les bases, de quelque chose qui pourrait être durable en matière de meilleur équilibre des relations et un élément très important, me semble-t-il, c'est que la présence des pouvoirs publics permet de faire venir des partenaires qui ne sont pas si faciles que cela à faire venir autour de notre table et c'est Bercy qui est venu nous rejoindre et son équipe de la médiation et de la sous-traitance.

Claude Chambard

Claude Chambard, Responsable sécurité à l'ACOSS, l'Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale, et j'avais une question concernant la vigilance des donneurs d'ordres. Où peut-on trouver en fait des référentiels concernant cette vigilance et sur quoi doit-elle s'appliquer.

Olivier Duran

On a parlé tout à l'heure de la Charte de bonne pratique d'achat de la SNCF.

Tous les documents et le contenu même de la charte sont sur le site Internet du SNES, et dans toute la mesure du possible, en fonction effectivement de la primature que nous donnera le ministère, la DISP, et cetera, tous les documents qui auront une utilité pour les donneurs d'ordres seront accessibles, notamment sur le site de SNES.

Et c'est essentiel de communiquer effectivement et de permettre aux donneurs d'ordre de toute nature, public, privé, d'avoir accès à cette documentation parce qu'en fait, on s'aperçoit qu'il y a parfois une inculture et une méconnaissance de nos secteurs, de nos contraintes, et que ceci favorise les dérives ou les incidents que l'on connaît. On a parlé tout à l'heure, vous avez parlé Monsieur d'une culture de l'incendie. Je crois que s'il y avait une culture de la sécurité privée, notamment chez les acheteurs et chez jeunes acheteurs, il y aurait moins de difficulté pour le secteur et on n'en serait pas là d'une certaine manière. C'était juste un petit commentaire.

Nicolas Quentin

Bonjour à tous, Nicolas Quentin, Bouygues Telecom. Une question pour Monsieur Duran. Quel planning vous êtes-vous fixé pour la diffusion de cette charte ? S'il vous plaît.

Olivier Duran

Alors, Monsieur Blanchou, Préfet délégué interministériel qui pilote l'opération est un homme qui veut aller loin, vite et le plus rapidement possible. Mais vous l'avez compris, tous les partenaires sont autour de la table, y compris donc Bercy et son département médiation et sous-traitance. On a une prochaine réunion plénière le 20 novembre. Les organismes représentatifs des prestataires avaient souhaité que cette charte soit signée le plus rapidement possible. Monsieur Blanchou avait pensé que c'était un peu tôt avant la fin de l'année. Mais l'objectif, je crois me souvenir et je parle souvent de contrôle, c'était au cours de premier trimestre 2013. Voilà ! Donc, vous aurez des éléments en information et on essaiera de publier aussi les éléments en information pour annoncer cela, bien sûr.

Eric Dejean-Servières

C'est réellement une difficulté pour les directeurs de sécurité d'être informés des nombreuses réglementations et évolutions réglementaires ?

Olivier Duran

Les choses ont vraiment changé quand même.

Et le symbole de ce changement, cela a eu lieu vendredi 26 dans la salle des fêtes, je crois que c'est le nom qu'elle porte, du ministère de l'Intérieur, où Monsieur Valls, notre ministre de tutelle à tous entre guillemets, avait convoqué l'ensemble des acteurs.

Et vous y étiez, et les donneurs d'ordres et toutes les associations, et c'était un spectacle unique, symbolique et qui marque. Les choses ont véritablement changé.

Je parlais tout à l'heure de la maison commune en quelque sorte que constituaient la DISP et le CNAPS, d'une certaine manière la sécurité. Alors, tout le monde n'est pas présent dans cette maison commune, mais c'était assez caractéristique et c'était une image très, très forte du changement en cours, notamment l'ensemble des syndicats de la sécurité privée, la sécurité aéroportuaire, le transport de fonds, la surveillance humaine électronique, ont parlé d'une seule voix à travers un seul et unique porte-parole devant le ministre alors que l'ensemble des associations des donneurs d'ordres, qui étaient nombreuses, l'ensemble des représentants des salariés qui étaient nombreux, ont chacun à leur tour parlé.

Donc, il y a une évolution, il y a un lieu, il y a une maison commune, et je pense à nous de prendre nos responsabilités. Et en ce qui concerne l'information, vous le disiez monsieur pour l'incendie, on est des syndicats représentatifs, on est signataire des conventions collectives, mais on a un devoir d'information. Et ce devoir d'information, il passe par nos présences à des salons, à des conférences comme aujourd'hui, et je crois qu'on assume nos responsabilités à ce niveau-là.

Simplement, je suis d'accord avec monsieur, on est envahi de nouvelles législations, envahi de nouveaux textes, on parle même de texte d'actualisation de la loi de 83. Cela sera présenté au Parlement, peut-être fin 2013, peut-être 2014. Le texte sera voté dans deux ans, et cetera. Mais n'empêche que deux ans, trois ans avant, on nous a tous convoqués pour en parler. Donc, il y a quelque chose de neuf dans le domaine de la sécurité privée en France.

Eric Dejean-Servières

Sur ces questions spécifiques de la vidéosurveillance, est-ce qu'on a une question particulière ?

Olivier Duran

Je voudrais juste réagir pour faire un pontage en quelque sorte entre les prestations de sécurité humaine et celles électroniques, et notamment de télésurveillance.

Et reprendre votre terme de convergence parce qu'on voit que dans le domaine des prestations de sécurité humaine, et c'est très symbolique à travers l'initiative monde de SECURITAS qui a réintégré la télésurveillance sous la coupe, notamment en France, du président France, et qui réintègre aussi une activité qu'il avait segmentée, c'est la mobile.

Et la mobile, et bien sûr, dans cette chaîne de sécurité que vous avez évoquée, un élément très important. Et donc, ce n'est pas la même convergence électronique et virtuelle qu'il y a dans vos métiers, mais je voulais montrer aussi le pontage entre les activités, car cette chaîne de sécurité, et ces outils que vous avez montrés se retrouvent tous effectivement dans une chaîne. Et dans cette chaîne, notamment la surveillance humaine, est une chaîne essentielle et importante que l'on retrouve et qui est un maillon de cette chaîne.

Et il arrive à des entreprises de sécurité humaine d'avoir des filiales, bien sûr dans le domaine de la télésurveillance, dans le domaine de l'intervention, dans le domaine de la mobile, pour montrer bien l'interdépendance de l'ensemble de cette chaîne.

Eric Dejean-Servières

Si on veut vraiment continuer sur la prospective et sur les évolutions qui peuvent avancer donc sur ce marché de la sécurité aujourd'hui, est-ce que c'est le moment donc d'aborder de la question de la révision de la loi de 83 par exemple puisque vous l'avez abordé les uns et les autres lors de vos interventions. Qu'est-ce qu'il en est aujourd'hui ? Est-ce qu'il y a vraiment un projet d'évolution de cette loi et qu'est-ce que cela va apporter au marché.

Olivier Duran

En ce qui concerne la volonté du SNES de participer à cette démarche de concertation, elle est pleine et entière et ce depuis même la naissance du SNES puisqu'on fête cette année nos 20 ans et que nous avons en la matière été exemplaires en matière d'unité de la profession.

En ce qui concerne l'élargissement à tout le prisme de la sécurité privée de cette association, de cette alliance, je pense que la problématique se pose. C'est une bonne question à laquelle nous n'avons pas encore répondu pour ce qui nous concerne. Mais l'efficacité suppose d'abord des bases extrêmement solides, de la transparence et un accord. Et donc, on en est actuellement encore à cette phase, mais on marche résolument, et d'ailleurs, l'unité qui a été exprimée devant notre ministre Manuel Valls vendredi dernier le prouve amplement.

Eric Dejean-Servières

Je continue à me demander s'il y a un réel sens au développement de ces activités de facility management.

Olivier Duran

Je voudrais m'essayer à répondre ou à donner quelques éléments d'information sur cette très intéressante question concernant le FM.

Et je crois que cela pose en creux le problème du prix en fait. Et on voit effectivement que dans, notamment, mais je parle parce que c'est mon domaine de la surveillance humaine, et c'est un domaine très important parce qu'il y a un volume d'emplois très, très important et un volume d'affaires très, très important, et c'est une prestation basique, incontournable comme je le disais tout à l'heure.

Il y a des *pure players*, comme on dit en bon anglais je crois, avec des grands groupes mondiaux qui sont entièrement centrés sur le domaine de la sécurité, des prestations de sécurité privée.

Et puis, on a vu émerger sur ce marché notamment des grands groupes de prestation de nettoyage qui ont créé des filiales qui avaient le plein exercice, qui pouvaient exercer, elles avaient leur autorisation exactement. Et il y a eu un combat d'ailleurs à un moment donné entre les *pure players* qui traitaient les entreprises filiales de groupe de propreté avec des noms que je n'utiliserai pas ici, mais on disait que d'une main on avait une torche et de l'autre une balayette ce qui, à mon avis, n'a jamais été le cas, mais c'était la concurrence.

Et aujourd'hui, on voit réémerger, mais c'est récurrent, le problème du *facility management* avec des regroupements assez significatifs et qui sont accueillis d'ailleurs dans les organisations professionnelles, ce qui prouve que bon, les bagarres d'antan changent aujourd'hui, et cela pose la problématique des prix.

Et Pierre André qui nous a quittés évoquait les problèmes de valeur. Et effectivement, on peut dire que notre secteur, comme bien d'autres secteurs finalement. Vous voyez aujourd'hui par exemple face à Google les éditeurs de presse disent : « Mais c'est incroyable, vous considérez notre production comme rien du tout, sans aucune valeur, et vous l'utilisez et vous ne nous rémunérez pas. »

Quant à nous, nous estimons que nos prestations ont de la valeur et ont plus que de la valeur. Et la sécurité, c'est même de l'or en quelque sorte. Simplement, elle est sous-évaluée, elle est mal défendue, elle est parfois mal offerte et les prestations sont de piètre qualité, ce qui nous empêche effectivement de nous professionnaliser et d'aller de l'avant.

Mais il y a un facteur qui est incontournable, qui est celui du prix et dans le contexte où l'on est aujourd'hui, ayant des projections en matière d'évolution des coûts sociaux sur 2013, cela paraît très difficile d'augmenter les prix sans contrepartie, et donc, il y a des recherches en matière de formation, en matière d'offre globale, notamment avec l'offre globale de services électroniques, de manière à faire évoluer le mixte produit final et donc notre capacité d'offrir des produits performants, compétitifs, et en même temps de relever l'image de notre secteur.

Donc, on est dans une période excessivement difficile avec les difficultés conjoncturelles, la crise, avec l'impact des coûts sociaux sur un métier où il y a beaucoup de main d'œuvre, et donc, cela pèse énormément. Mais on a le sentiment qu'il est en train de se passer quelque chose aujourd'hui et dans ce cadre-là, je ne suis pas sûr que les FMeurs prendront les parts de marché qu'on leur accorde.

Et je voudrais citer tout simplement une étude que le SNES et l'USP ont faite pour la convention que j'ai évoquée en 2008 et qui demandait aux acheteurs, aux donneurs d'ordres, quels étaient les principaux critères de choix d'un prestataire de sécurité privée. Dans l'ordre, c'est son implantation locale, je parlais de proximité. En second lieu vient l'implication des dirigeants à l'appel d'offre. En troisième lieu viennent les références de l'entreprise sur les marchés similaires, et évidemment qu'une entreprise de quatre personnes aura rarement un marché référant pour décrocher des appels d'offres plus importants. Enfin, l'image de l'entreprise, il est facile aujourd'hui de se faire une idée de l'image de l'entreprise, on va voir la e-réputation en allant sur Internet, on va voir ce que disent les salariés en allant sur les blogs, etc. On sait très vite la réputation d'une entreprise.

On va voir aussi si elle a des certifications. C'est vous Monsieur qui avait parlé des certifications. Il y a deux certifications que le SNES a lancées. La NF Service Prévention et Sécurité et la Qualisécurité, ce sont des éléments qui permettent quand même de jauger une entreprise et en un, deux, trois, quatre, cinquième position le prix. On regarde cela, je suis légèrement optimiste.

Je pense que les choses pourront évoluer et je pense qu'il y a de l'avenir pour les *pure players*, c'est-à-dire, les vrais experts de la sécurité privée et des prestations de sécurité privée. Mais je crois que la question de Monsieur était très pertinente et il n'est pas exclu d'ailleurs qu'elle fasse l'objet de nos débats avec les pouvoirs publics sur l'évolution de la loi de 83, je le pense.