Une étude

harris interactive
a toluna company

pour

SECURITAS

Observatoire de la protection des entreprises - Vague 1

Rapport de résultats

Septembre 2020

Delphine Martelli-Banégas, Directrice du Département Corporate
Marion Desreumaux, Directrice de clientèle au Département Corporate
Tiphaine Favré, Chef de Groupe au Département Corporate

Sommaire

Méthodologie d'enquête 3

1 Etat des lieux sur les risques encourus par les entreprises et leur sentiment de protection 5

2 Attentes envers les prestataires de sécurité des entreprises et besoins d'information 15

3 Technologies et protection des entreprises 21

Fiche technique de l'enquête

Echantillon

305 décisionnaires en matière de gestion des risques et de sécurité (DG, Gérant, Responsable de la sécurité, Responsable des services généraux...), **au sein d'entreprises de plus de 10 salariés**

Recueil

Recueil mixte en ligne et par téléphone

Dates

Du 02 au 16 septembre 2020

Précision méthodologique

Méthode des quotas sur le secteur d'activité et la taille de l'établissement.
Les plus grands établissements ont été sur-représentés dans le recueil afin de pouvoir lire des enseignements sur cette catégorie d'établissement, puis remis à leur poids réel lors du traitement statistique des résultats pour les résultats d'ensemble.

Profil des entreprises interrogées

Secteur d'activité de l'entreprise	Nombre de répondants
Agriculture / Industrie	74
Construction	30
Commerce / Transports / Logistique / Hébergement et restauration	61
Services	140

Taille de l'établissement	Nombre de répondants
Moins de 10 salariés	65
20 à 49 salariés	58
50 à 99 salariés	47
100 à 249 salariés	45
250 salariés et +	90

Partie 1

Etat des lieux sur les risques encourus par les entreprises et sentiment de protection

1.1 Perception du niveau d’exposition aux risques et sentiment de protection

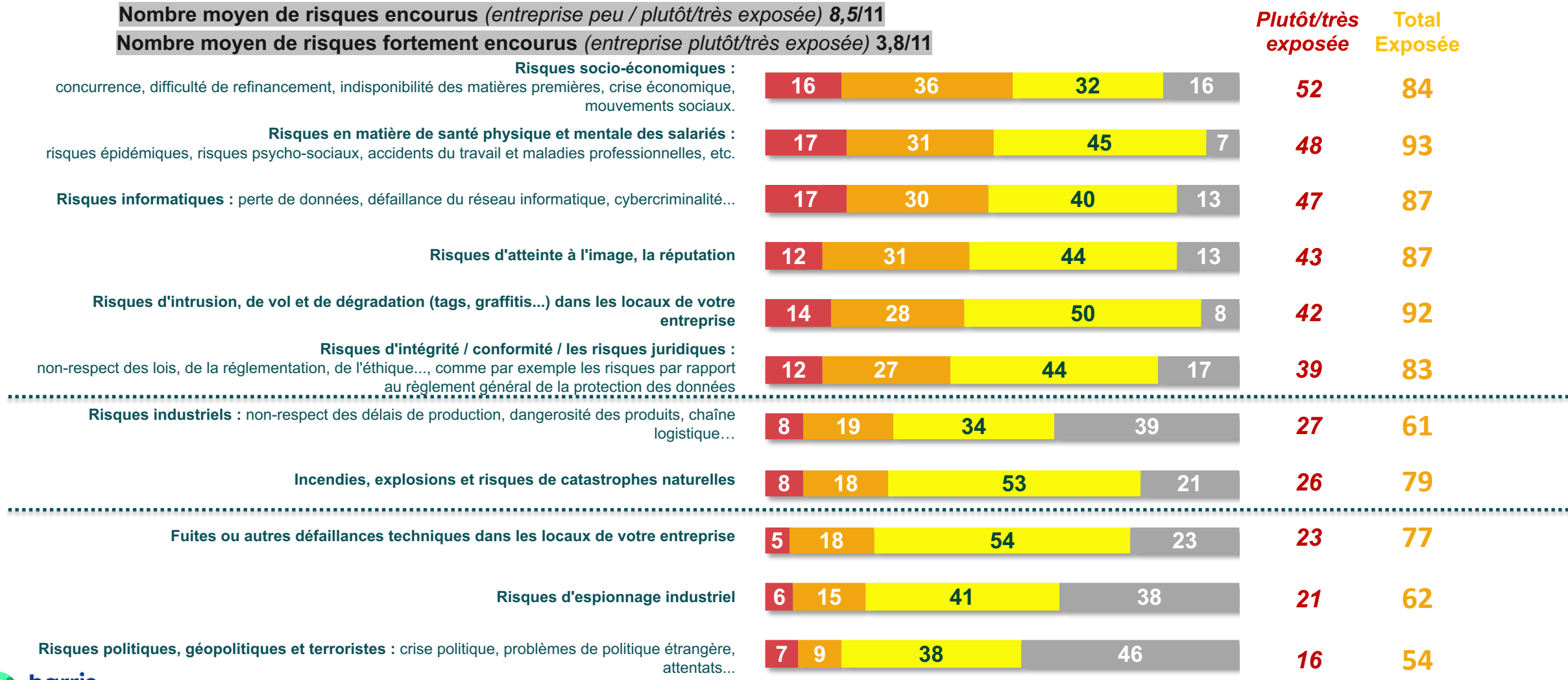
Les entreprises se sentent exposées à de multiples risques, même si le degré ressenti d'exposition varie de manière assez significative selon les types de risques. Les 5 risques les plus identifiés par les entreprises sont les risques socio-économiques (52% des répondants déclarent y être très ou plutôt exposés), les risques liés à la santé de leurs employés (48%), les risques informatiques (47%), les risques pesant sur la réputation (43%), puis les risques d'intrusion ou de vol (42%).

Q1 – Pour chacun des types de risques suivants, diriez-vous que votre entreprise y est très, assez, peu ou pas du tout exposée ?

- A tous -

Nombre moyen de risques encourus *(entreprise peu / plutôt/très exposée)* ***8,5/11***

Nombre moyen de risques fortement encourus *(entreprise plutôt/très exposée)* **3,8/11**



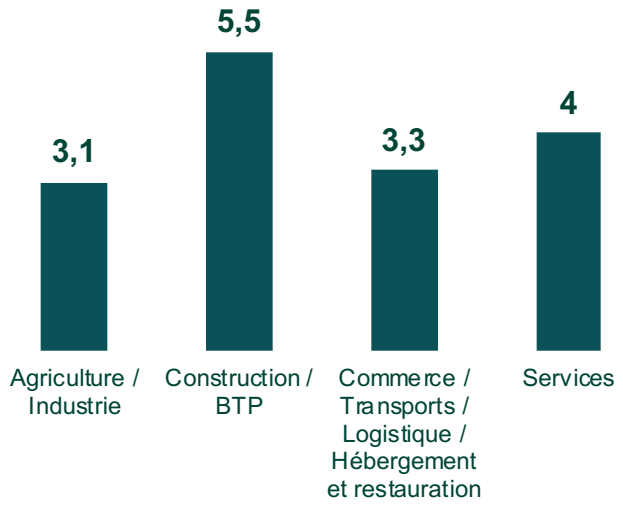
Les entreprises du BTP se sentent plus exposées aux risques.
Plus l'entreprise est de taille importante, plus elle est susceptible de se sentir menacée par un grand nombre de risques.

Q1 – Pour chacun des types de risques suivants, diriez-vous que votre entreprise y est très, assez, peu ou pas du tout exposée ?

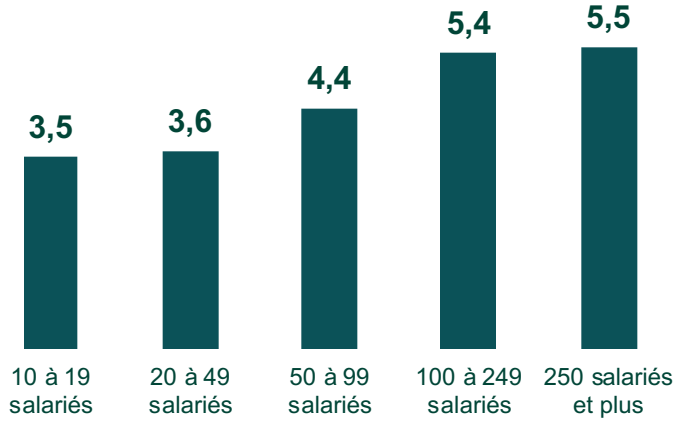
- A tous -

Nombre moyen de risques fortement encourus *(entreprise plutôt/très exposée)* **3,8/11**

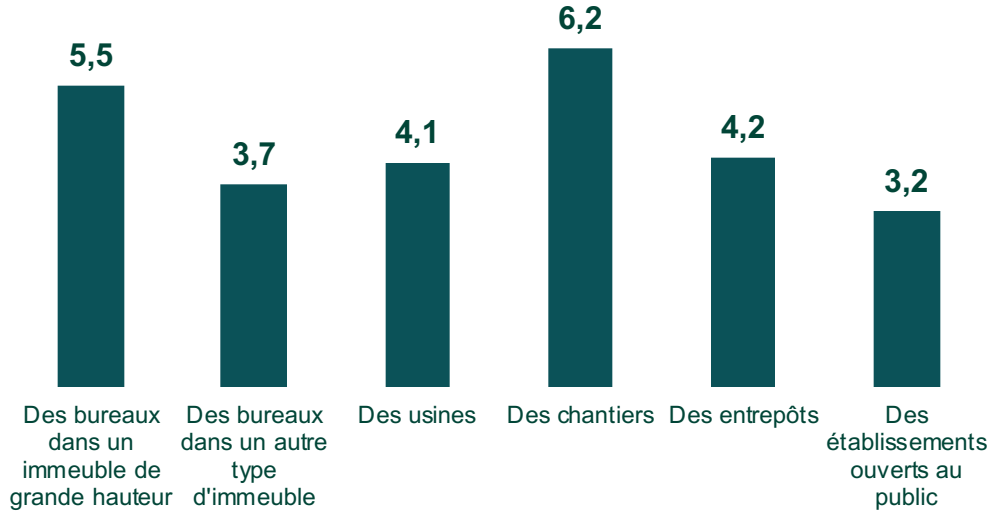
Selon le secteur d'activité



Selon la taille de l'établissement



Type de lieux à sécuriser

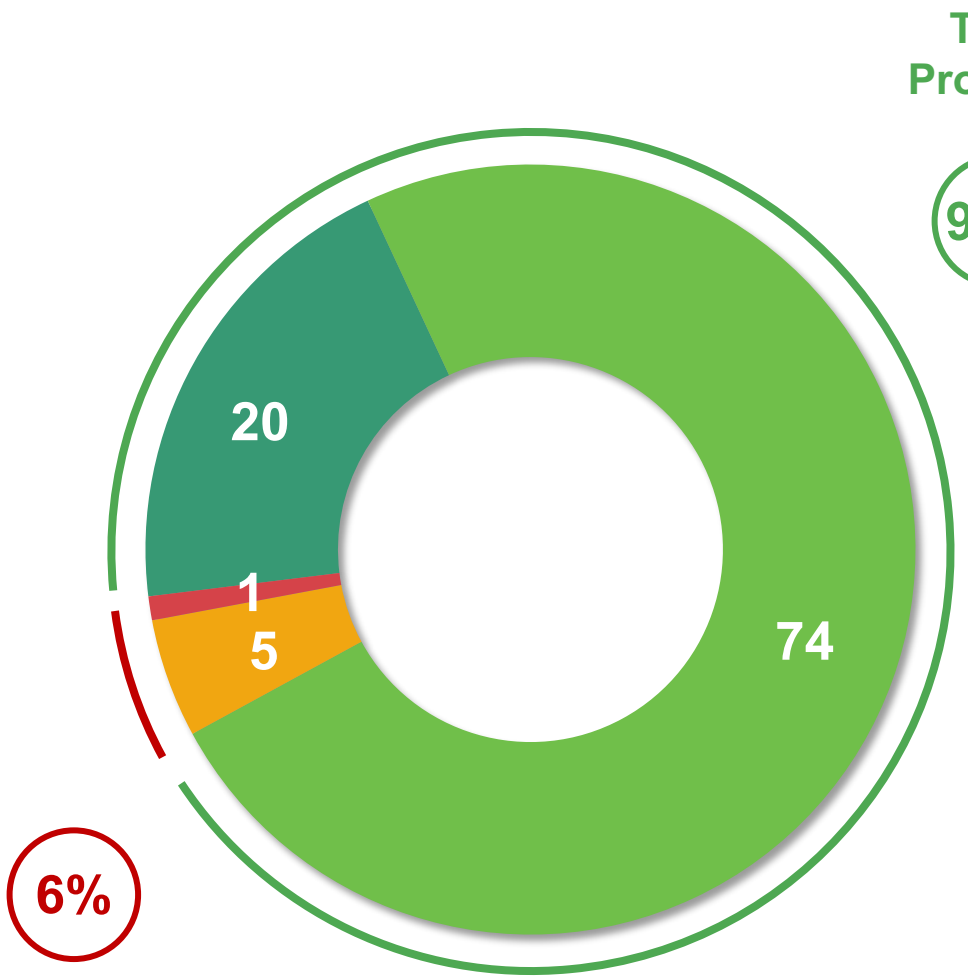


harris interactive

Spontanément, la quasi-totalité (94%) des décisionnaires estiment que leur entreprise est bien protégée contre les différents risques qui pourraient survenir, mais le plus souvent, ils jugent cette protection relative (74% entreprise « plutôt bien protégée »).

Q2 – De manière générale, tous risques confondus, avez-vous le sentiment que votre entreprise est bien ou mal protégée contre les risques ?

- A tous -



Industrie : 99% (dont 33% très bien)
BTP : 81%
Direction des services généraux : 73%

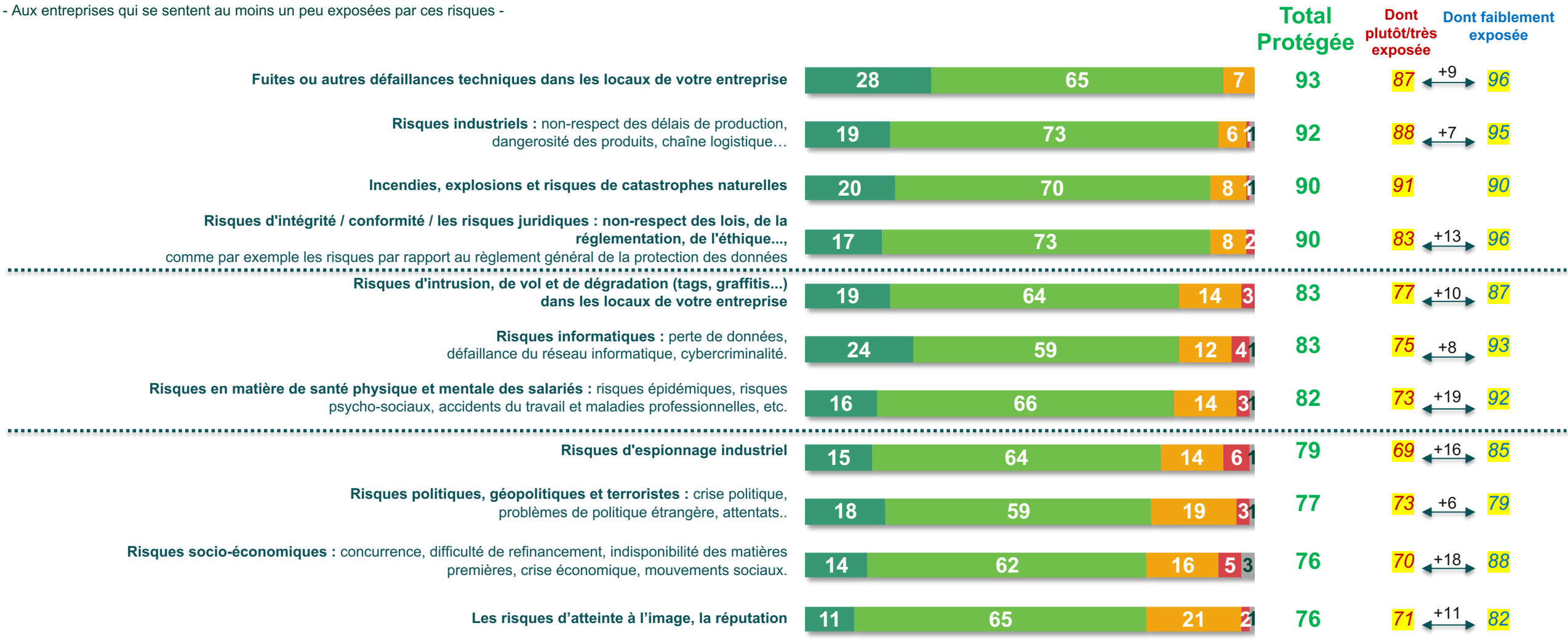
harris interactive

■ Très bien protégée ■ Plutôt bien protégée ■ Plutôt mal protégée ■ Très mal protégée

Dans le détail, les entreprises se sentent globalement bien protégées face aux différents risques, mais là encore, ce sentiment est souvent relatif (jamais plus de 3 répondants sur 10 qui estiment leur entreprise très bien protégée). La protection est jugée meilleure pour les fuites et défaillances techniques dans les locaux que pour les risques informatiques ou encore les risques socio-économiques et réputationnels, qui figurent pourtant parmi les principaux risques encourus.

Q3 – Plus précisément, diriez-vous que votre entreprise est bien ou mal protégée contre chacun de ces risques... ?

- Aux entreprises qui se sentent au moins un peu exposées par ces risques -

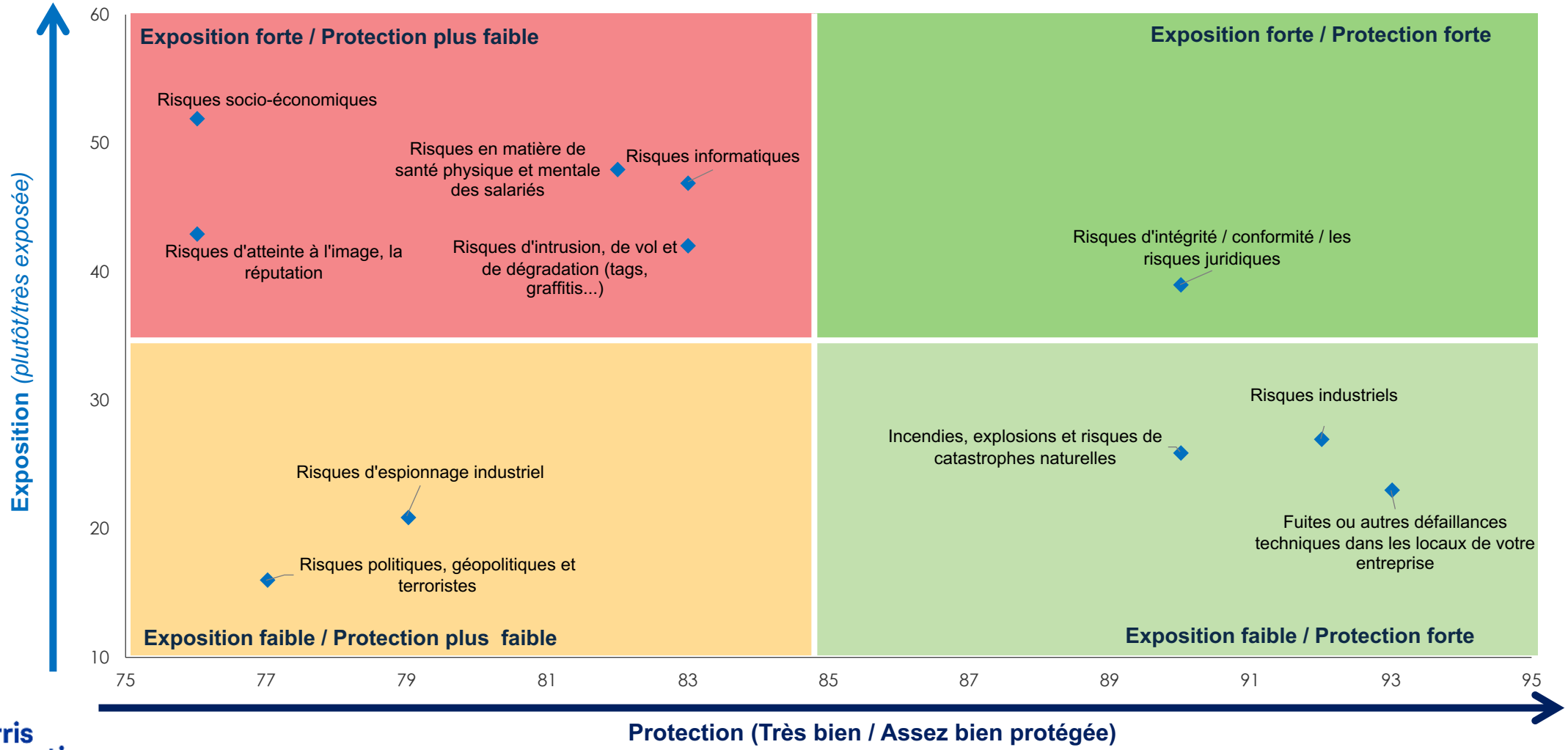


Mapping niveau d'exposition / sentiment de protection

5 risques apparaissent plus occurrents que les autres et sont considérés comme faisant l'objet d'une protection moindre : les risques socio-économiques, les risques réputationnels, les risques en matière de santé physique et mentale des salariés, les risques informatiques et les risques d'intrusion, de vol et de dégradation.

Q1 – Pour chacun des types de risques suivants, diriez-vous que votre entreprise y est très, assez, peu ou pas du tout exposée ?
Q3 – Plus précisément, diriez-vous que votre entreprise est bien ou mal protégée contre chacun de ces risques... ?

- A tous -

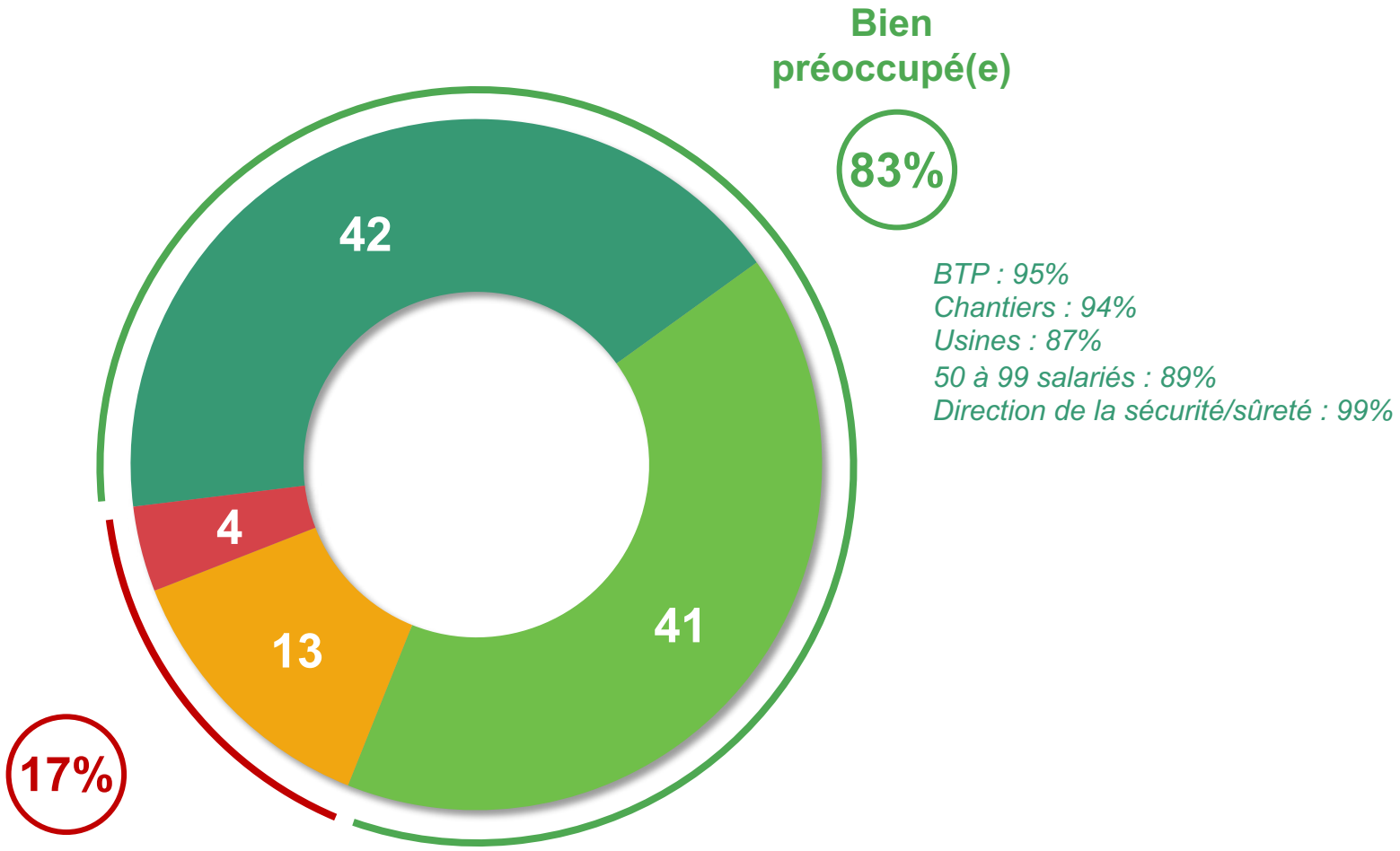


1.2 Focus sur les risques sanitaires à l'heure du covid-19

Plus de 8 décideurs sur 10 se disent préoccupés par les menaces sanitaires qui pèsent sur les collaborateurs de leur entreprise en raison de l'épidémie, plus de 4 sur 10 sont mêmes « très préoccupés ».

Q9 – Quel est votre degré de préoccupation concernant les risques sanitaires pour les collaborateurs de votre entreprise dans le cadre de l'épidémie de Covid-19 ? Etes-vous... ?

- A tous -



Dans ce contexte singulier, un quart des décideurs aimeraient pouvoir disposer d'un dispositif d'accompagnement afin de limiter les risques sanitaires au sein de leur entreprise.

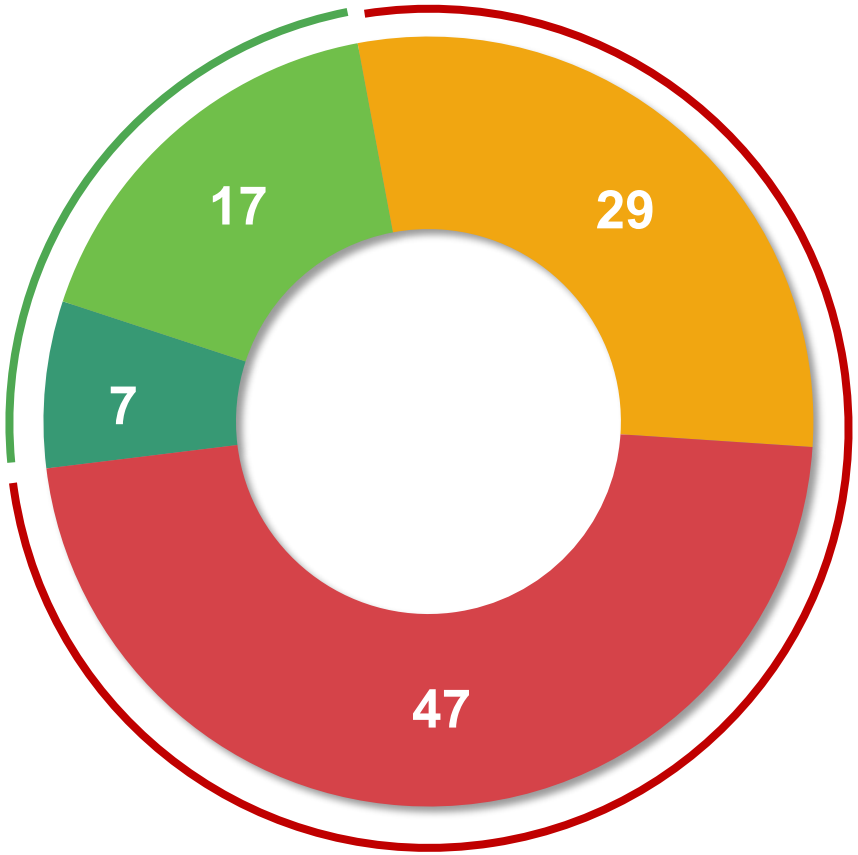
Q10 – Avez-vous eu ou auriez-vous besoin d'accompagnement pour évaluer les risques sanitaires et savoir comment les limiter au sein de l'entreprise ?

- A tous -

Total Oui

24%

BTP : 43%
> 50 salariés : 39%
Direction des services généraux : 50%
Direction des achats : 41%
Direction administrative et financière : 32%
Bureaux dans un immeuble de grande hauteur : 55%



Total Non

76%

Direction de la sécurité/sûreté : 97%
Etablissements ouverts au public : 87%

Oui tout à fait | Oui plutôt | Non plutôt pas | Non pas du tout

Partie 2

Attentes envers les prestataires de sécurité des entreprises et besoins d’information

Dans leur majorité (7 sur 10), les entreprises font appel à un, voire même plusieurs, prestataires externes pour se prémunir des risques auxquels elles sont exposées.

Q6 – Et pour faire face aux risques auxquels votre entreprise est exposée, votre entreprise se protège-t-elle seule ou fait-elle appel à un ou plusieurs prestataires externes ?

- A tous -

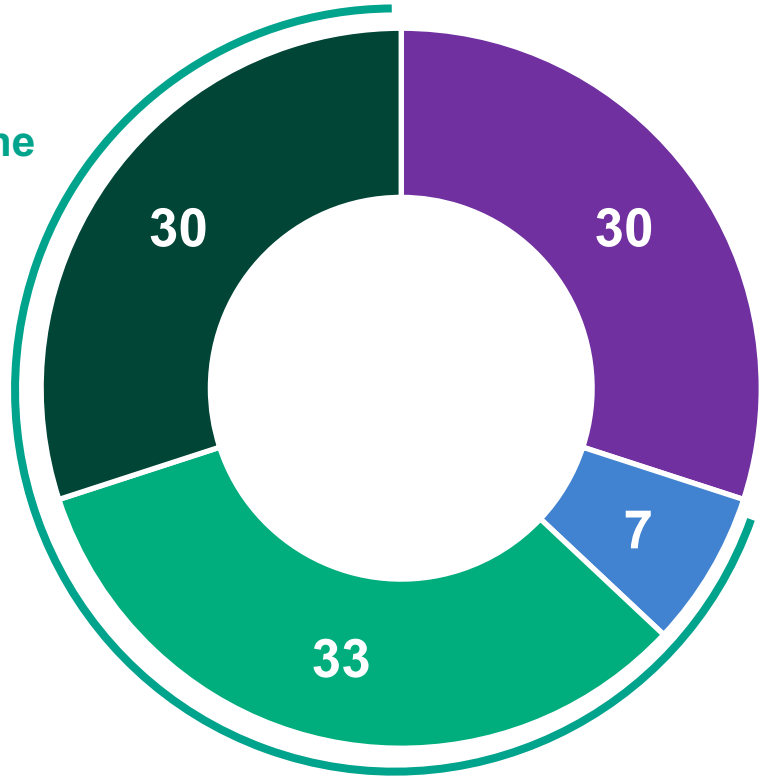
BTP : 84%
100 à 249
Salariés : 77%
Direction des achats : 76%
Direction administrative et financière : 84%
Usines : 86%
Chantiers : 84%
Entrepôts : 81%

70%

Total
Fait appel à un prestataire externe

63%

Dont plusieurs prestataires



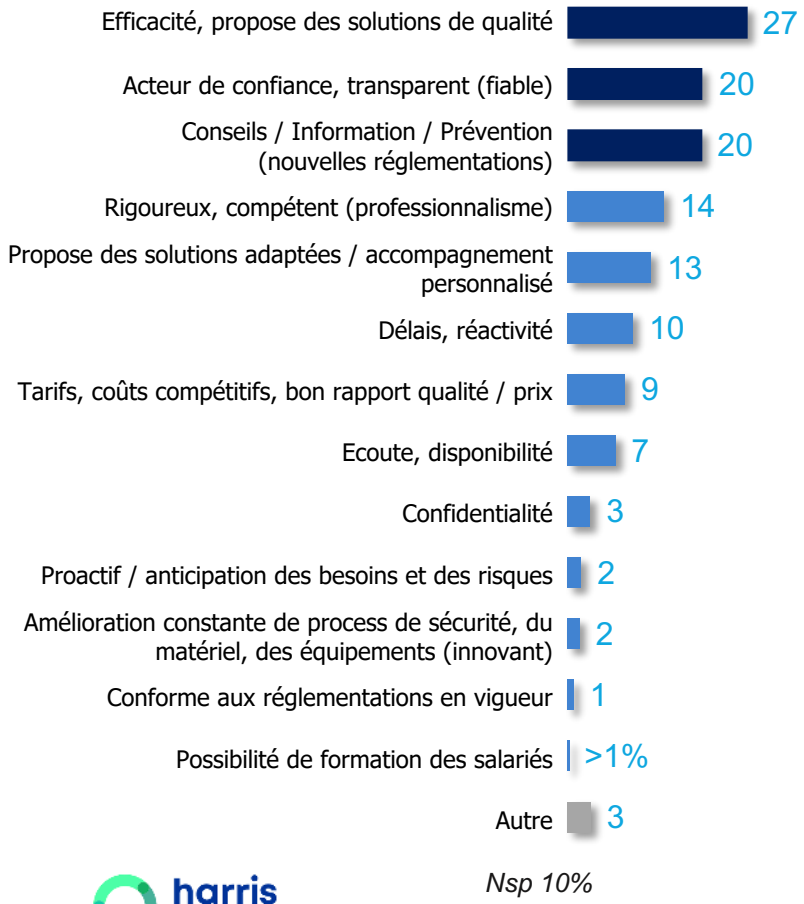
- **Votre entreprise se protège seule contre les risques**
- **Votre entreprise fait appel à 1 prestataire unique capable de prendre en charge une multiplicité de risques**
- **Votre entreprise fait appel à un ou quelques prestataires concernant 1 ou 2 risques bien spécifiques**
- **Votre entreprise fait appel à plusieurs prestataires (plus de 2) chacun spécialisé dans 1 domaine d'action**

harris interactive

Spontanément, les décideurs attendent en priorité d'un prestataire de sécurité qu'il se montre efficace et propose des solutions de qualité (27% des mentions à la question ouverte), qu'il donne des gages de confiance (20%) et qu'il puisse les accompagner (conseil, prévention) notamment sur les aspects règlementaires (20%).

Q7 – Quels sont vos principales attentes envers un prestataire de sécurité pour votre entreprise ?

- Aux entreprises qui font appel à un prestataires de sécurité externe -



Nsp 10%

« Qu'il soit informé et proactif sur les dernières règlementations. »

« Sérieux, réactivité et conformité. »

« Qu'il garantisse la sûreté et la sécurité sur tous les risques auxquels nous sommes confrontes aujourd'hui. »

« Qu'il respecte le contrat. Qu'il soit ponctuel en fonction des besoins au niveau du gardiennage des alarmes. Qu'il nous prévienne en cas de problème. »

« Proposer une offre adaptée à notre structure et à notre type d'organisation. Des solutions pertinentes et adaptées à notre secteur du BTP. »

« Etre honnête et compétent. »

« La réactivité, l'efficacité, avoir confiance sans mauvaise surprise. Bien mesurer les risques et pouvoir compter sur des prestations de qualité. »

« Qu'ils soient en anticipation des textes, qu'ils nous accompagnent de et nous avertissent au quotidien sur les risques éventuels. »

« La rapidité d'intervention, la qualité du service, la réactivité, le coût. »

« Avoir une transparence sur l'état des lieux de la situation et une proposition de correction des problématiques rencontrées chez nous. »

« Qu'ils nous permettent de répondre au donneur d'ordre sur les sites de pétrochimique. Un prestataire doit nous aider à y parvenir. »

« Qu'elle nous protège de toute atteinte : vol et casseur. J'attends quelle nous mette des barrières pour notre sécurité. »

« Qu'il protège mon entreprise avec un très bon rapport qualité-prix. »

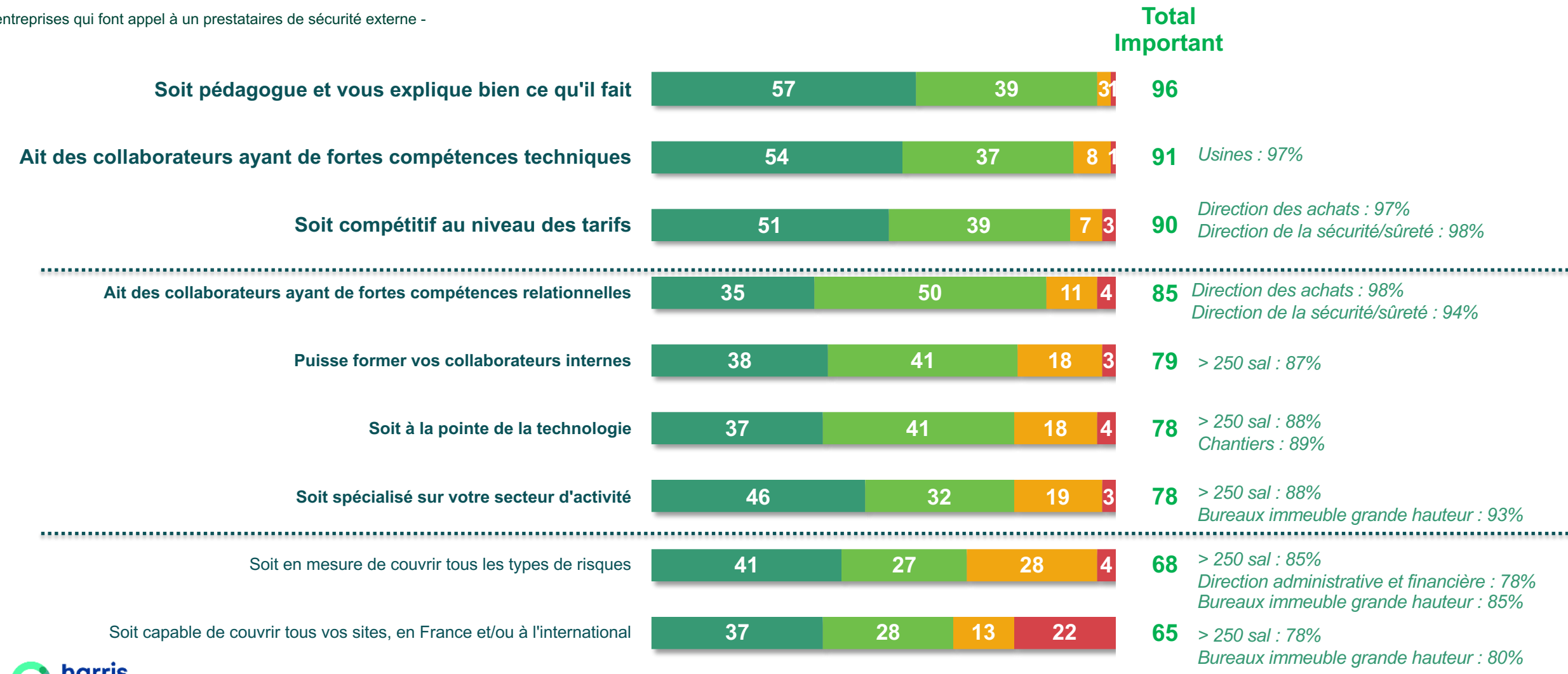
« Un suivi des informations sur les nouvelles dispositions pour nous protéger et du conseil. »

« Écoute, efficacité et réactivité. Discrétion et rigueur. »

Les décisionnaires affichent de nombreuses et fortes attentes envers un prestataire de sécurité, aux premiers rangs desquelles de la pédagogie (96% « attente importante » / 57% « attente très importante »), des équipes avec un gros bagage technique (91% / 54%) et des tarifs compétitifs (90% / 51%). Précisons qu'ils attendent également des intervenants de ces sociétés qu'ils soient dotés d'un bon relationnel.

Q8 – Pour chacun des points suivants, diriez-vous qu'il s'agit d'une attente importante ou non envers un prestataire de sécurité externe ? Une attente…

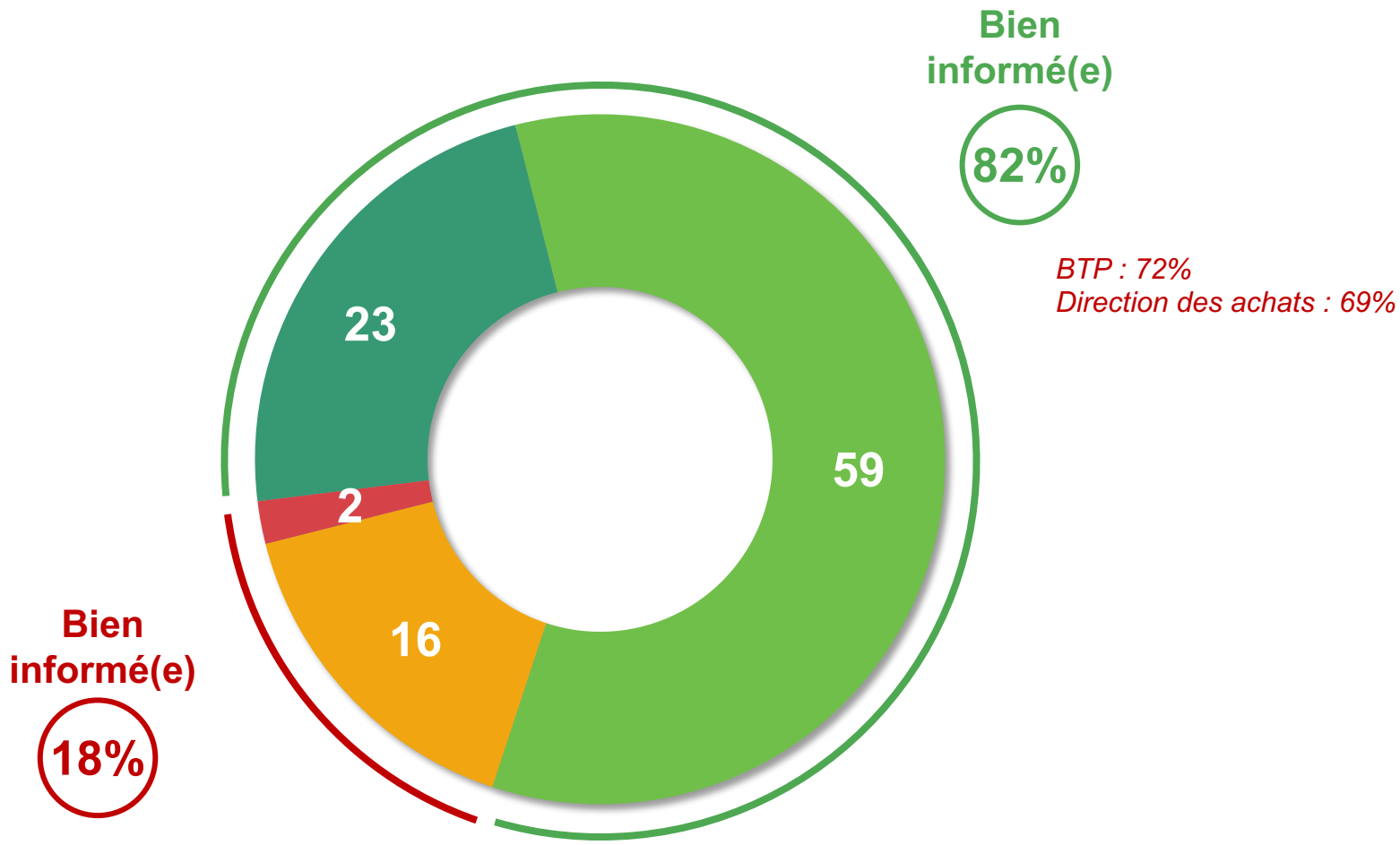
- Aux entreprises qui font appel à un prestataires de sécurité externe -



Plus de 8 décideurs sur 10 s’estiment bien informés sur les moyens de se prémunir des risques pour leur entreprise ; seul un petit quart se considère toutefois bien informé.

Q4 – De manière générale, avez-vous le sentiment d’être bien ou mal informé(e) sur les moyens de se prémunir des risques en tant que responsable de la gestion des risques en entreprise ?

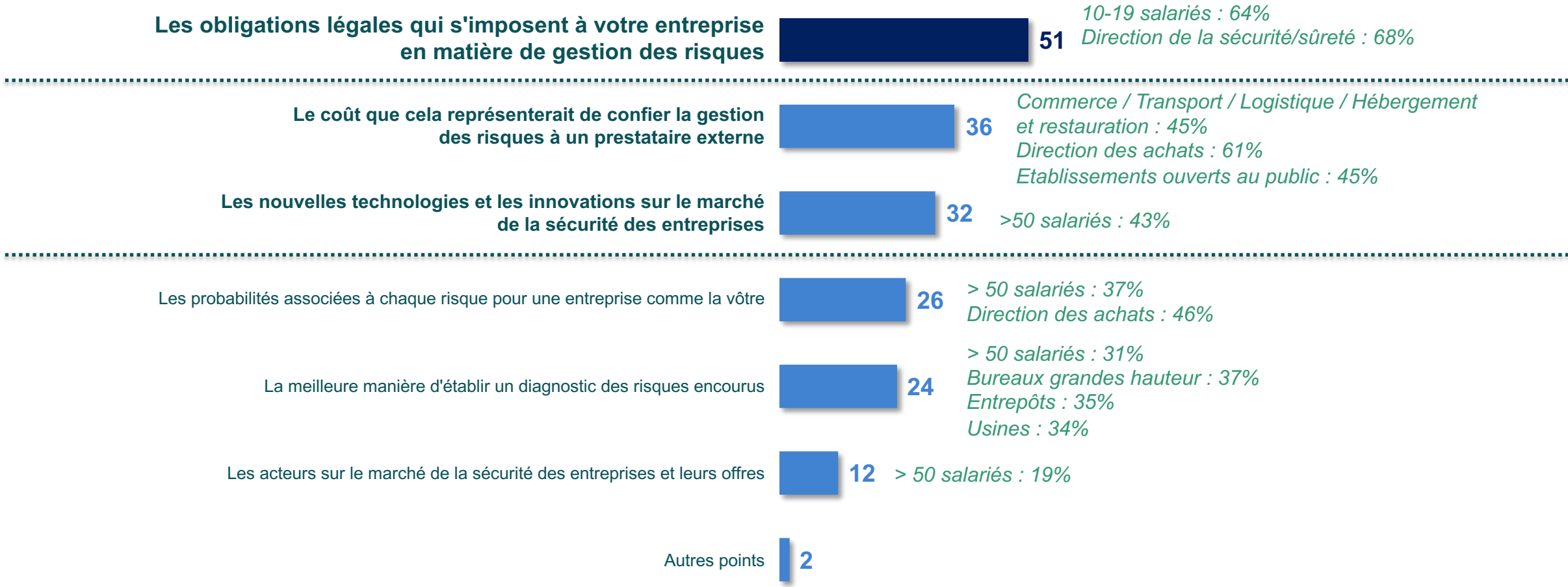
- A tous -



En termes d'informations, les besoins les plus importants portent sur les obligations légales en matière de gestion des risques (51%) devant les coûts associés à une externalisation de la gestion des risques (36%) et les innovations/nouvelles technologies dans le domaine (32%).

Q5 – Sur quels points aimeriez-vous en priorité être informé pour améliorer la gestion des risques dans votre entreprise ? *3 réponses possibles*

- A tous -



harris interactive

Plusieurs réponses possibles – total supérieur à 100%

Partie 3

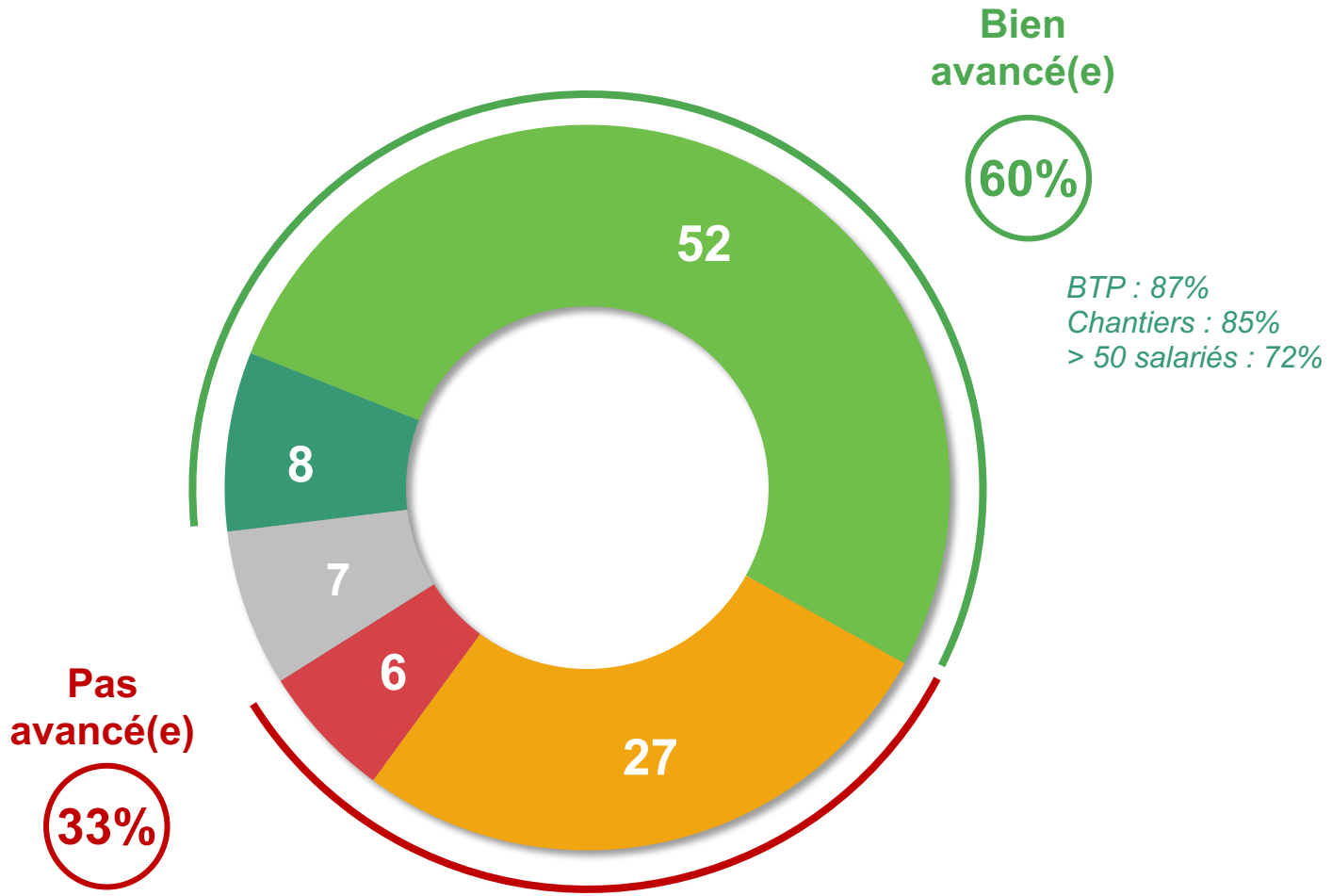
Technologies et protection des entreprises

3.1 Etat des lieux et perception de l'utilisation des technologies pour se prémunir des risques

seule une courte majorité de décideurs (60%) jugent le secteur de la sécurité privée des entreprises avancé en matière de nouvelles technologies, et moins d'1 sur 10 « très avancé ».

Q11 – Avez-vous le sentiment que le secteur de la sécurité privée des entreprises est un secteur qui en matière de nouvelles technologies est... ?

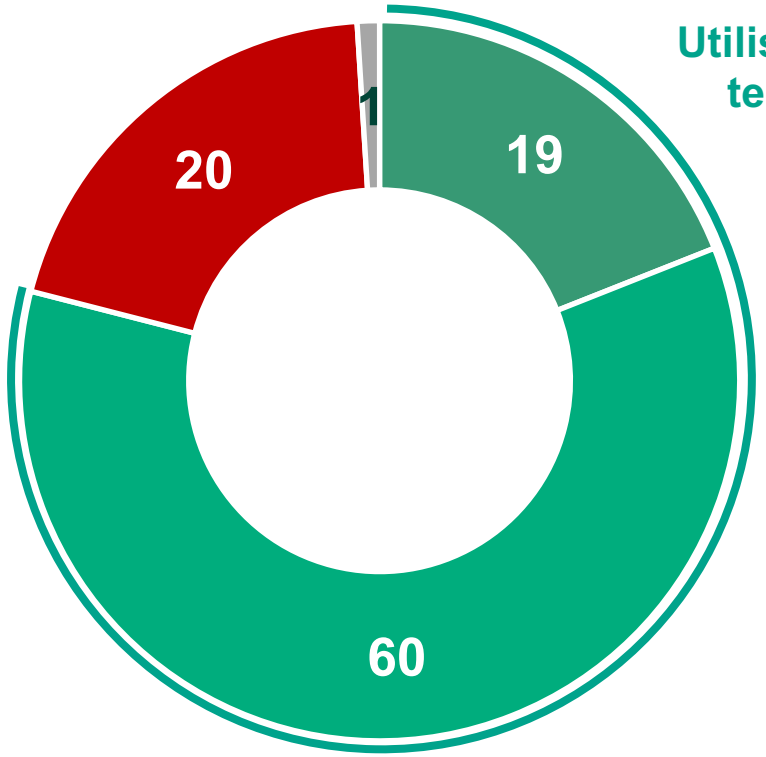
- A tous -



Pourtant, près de 8 entreprises sur 10 déclarent avoir déjà recours aux nouvelles technologies pour assurer leur sécurité. Toutefois, dans la majorité des cas (pour 6 sur 10), elles utilisent des solutions technologiques « simples » et non avancées.

Q12 – Votre entreprise a-t-elle recours aux nouvelles technologies pour assurer sa sécurité ?

- A tous -



Total
Utilise des solutions technologiques

79%

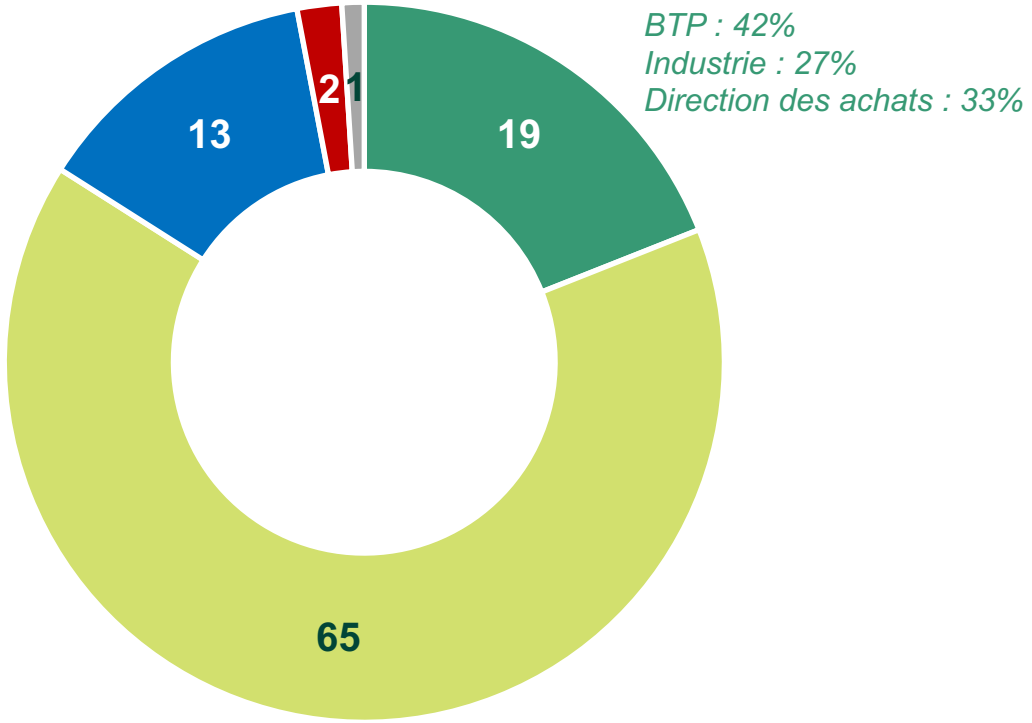
Commerce / Transport / Logistique / Hébergement et restauration : 90%
> 50 salariés : 88%
Bureaux dans un immeuble de grande hauteur : 91%

- **Elle utilise des solutions technologiques avancées (drones, serrures connectées, capteurs de mouvement ou thermographiques...)**
- **Elle utilise des solutions technologiques « simples » (caméra de vidéosurveillance, contrôle d'accès par badge...)**
- **Elle n'utilise aucune solution technologique**
- **Non réponse**

2/3 des répondants déclarent accorder autant leur confiance aux hommes qu'aux nouvelles technologies pour assurer la sécurité de leur entreprise, quand 19% mentionnent faire plus confiance aux hommes et 13% aux technologies.

Q13 – Diriez-vous que pour assurer la sécurité de votre entreprise, vous faites plus confiance aux hommes ou aux nouvelles technologies ?

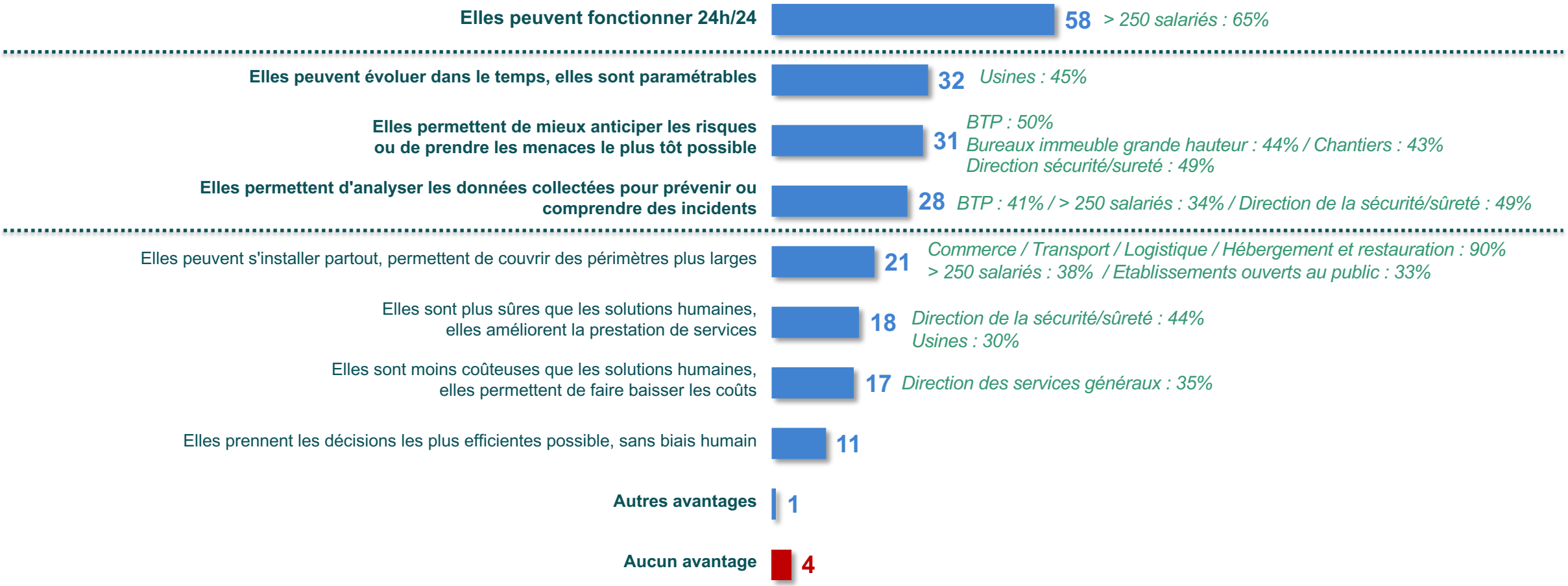
- A tous -



Les principaux avantages associés aux nouvelles technologies portent en premier lieu sur leur caractère ininterrompu (elles fonctionnent 24h/24), ensuite sur le fait qu'elles soient évolutives et prédictives.
Les considérations d'efficacité ou d'économie tarifaire par rapport aux solutions humaines sont moins évoquées.

Q14 – Quels sont selon vous les principaux avantages des nouvelles technologies en matière de sécurité des entreprises ? *3 réponses possibles*

- A tous -

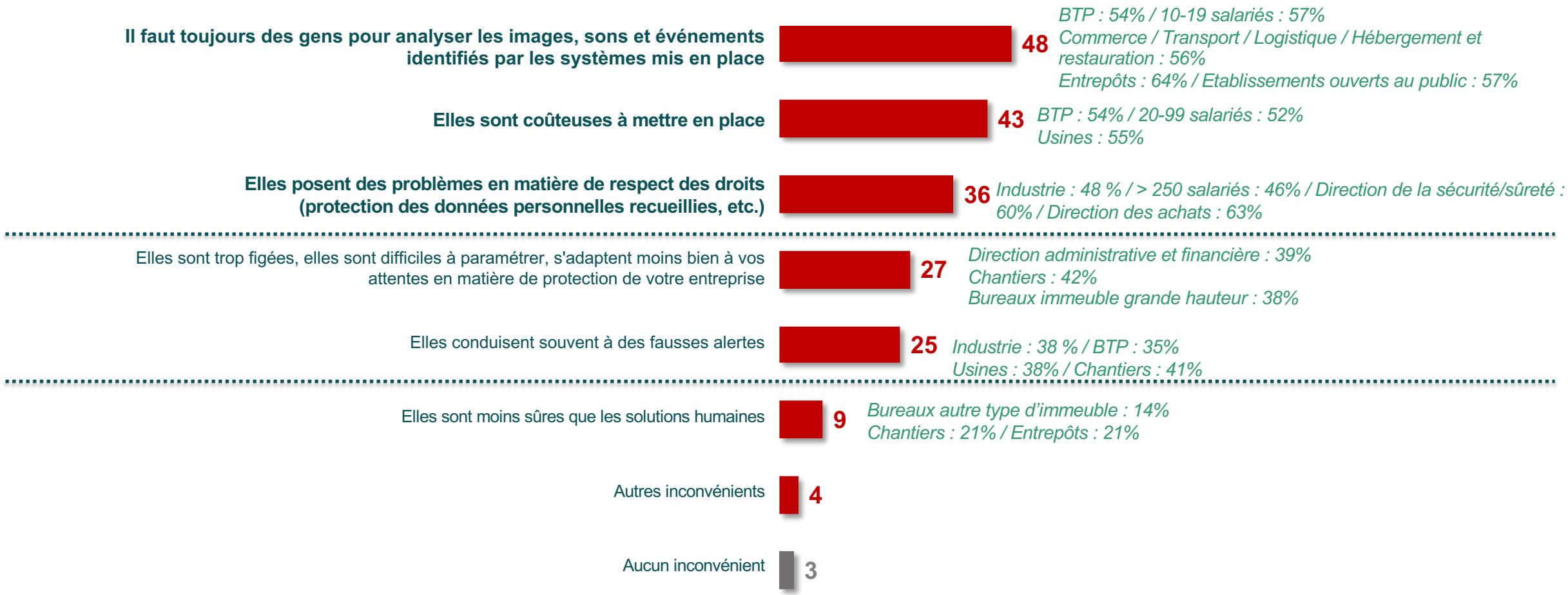


Plusieurs réponses possibles – total supérieur à 100%

A l’inverse, les principaux inconvénients qui leur sont rattachés sont le fait qu’elles ne peuvent fonctionner seules, sans intervention humaine (48%), qu’elles sont coûteuses à mettre en place (43%) et posent des problèmes juridiques (36%).

Q15 – Quels sont selon vous les principaux inconvénients ou les principales limites des nouvelles technologies en matière de sécurité des entreprises ? 3 réponses possibles

- A tous -



Plusieurs réponses possibles – total supérieur à 100%

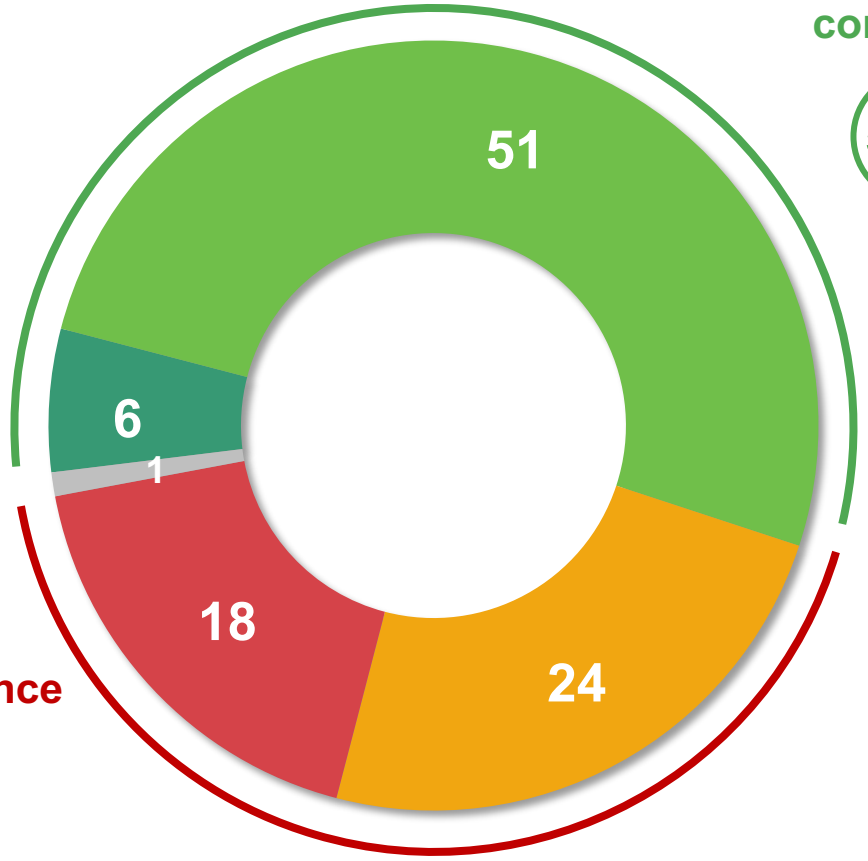
3.2 Focus sur l'intelligence artificielle

Les décideurs se montrent partagés face à l'usage de l'IA en matière de sécurité.

57% font ou feraient en effet confiance aux techniques de l'IA pour assurer la sécurité de leur entreprise (6% « tout à fait confiance »), quand 42% ne le feraient pas. Notons que près d'1 répondant sur 5 se montre même particulièrement hostile (18% de « pas du tout » confiants).

Q16 – Nous allons maintenant parler des techniques d'intelligence artificielle. Nous définissons l'intelligence artificielle comme un ensemble de théories et de techniques développant des programmes informatiques complexes et des algorithmes capables de simuler certains traits de l'intelligence humaine (raisonnement, apprentissage…). Faites-vous ou feriez-vous confiance à des techniques d'intelligence artificielle pour assurer la sécurité de votre entreprise ?

- A tous -



> 50 salariés : 70%
Direction des achats : 72%
Bureaux immeuble grande hauteur : 80%
BTP : 43%
Direction de la sécurité/sûreté : 37%

harris interactive

Tout à fait confiance | Plutôt confiance | Plutôt pas confiance | Pas du tout confiance | Ne sait pas

Les leviers d'un plus grand recours à l'IA pour les décideurs sont multiples sans que l'on distingue une hiérarchie très nette dans les opinions. Sont davantage évoqués l'apport de preuves sur un meilleur niveau de protection offert (27%), une sécurisation totale de ces solutions contre les piratages (26%) et davantage de simplicité dans leur utilisation / appropriation (24%). En revanche, peu déclarent souhaiter une transparence totale sur les algorithmes.

Q16bis – Qu'est ce qui pourrait en priorité décider votre entreprise à adopter des solutions de sécurité intégrant des techniques d'intelligence artificielle ? 2 réponses possibles

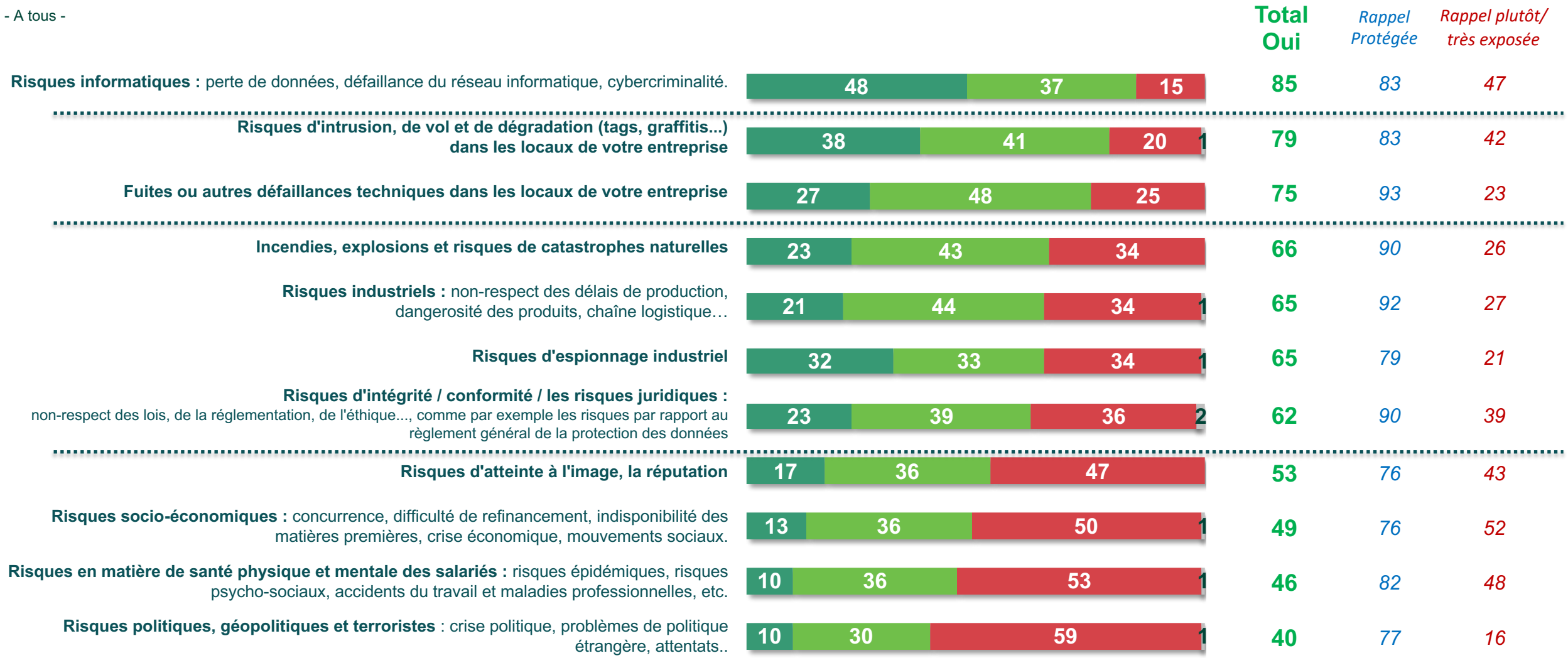
- A tous -

Plusieurs réponses possibles – total supérieur à 100%

Pour les professionnels des risques et de la sécurité au sein des entreprises, l'IA permettrait de réduire principalement 3 types de risques : les risques informatiques (pour 85% des répondants), les risques d'intrusion, de vol et de dégradation (79%) et les fuites ou autres défaillances techniques dans leurs locaux (75%).

Q17 – A votre avis, les technologies et l'intelligence artificielle peuvent-elles aider les entreprises à se protéger contre les risques suivants ?

- A tous -

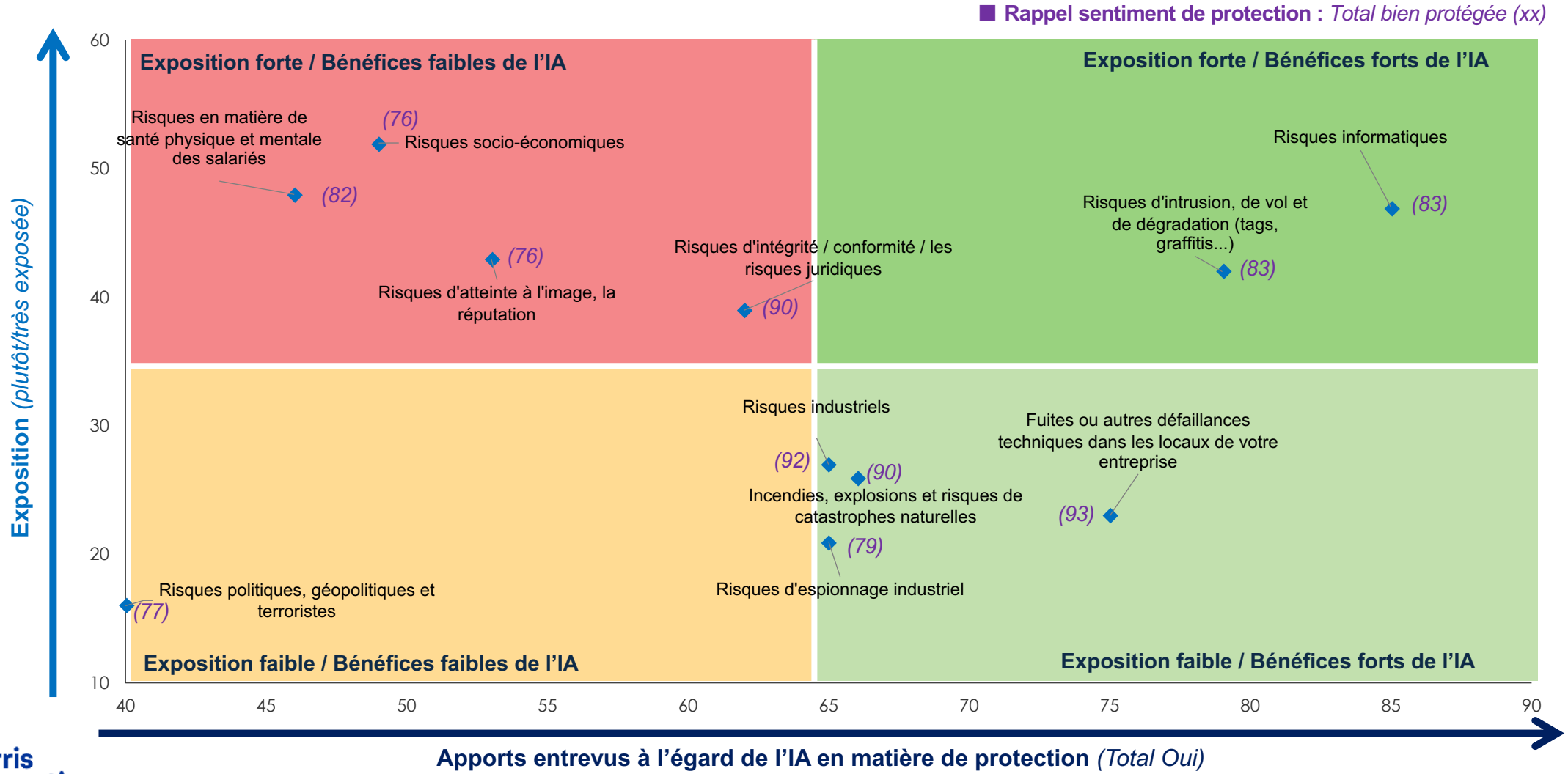


Mapping Niveau d'exposition / apports perçus de l'IA

Les risques informatiques et ceux d'intrusion, de vol et de dégradation apparaissent comme les 2 pour lesquels l'IA apporterait le plus de réponses/valeurs en matière de protection (forte exposition à ces risques et bénéfices élevés en cas d'usage des technologies de l'IA).

Q17 – A votre avis, les technologies et l'intelligence artificielle peuvent-elles aider les entreprises à se protéger contre les risques suivants ?

- A tous -



Contacts

Merci de noter que toute **diffusion de ces résultats**
doit être accompagnée des éléments techniques suivants :
le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire de l'étude**,
la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :

www.harris-interactive.com

Facebook

Twitter

LinkedIn

Harris Interactive contacts in France:
Delphine Martelli-Banégas – Directrice du Département Corporate – dmartellibanegas@harrisinteractive.fr
Marion Desreumaux – Directrice de clientèle au Département Corporate – fgiroud@harrisinteractive.fr

harris interactive