



Rapport annuel et développement durable

See a different world.

2020



À PROPOS DE SECURITAS	
2020 en bref	2
Objectifs	4
Déclaration du Président-directeur général	6
DOMAINES PRIORITAIRES	8
Engagement clients	10
Protective services et innovation	14
Efficacité	18
Capital humain	20
MARCHÉ ET TENDANCES	24
CRÉATION DE VALEUR	28
NOS OPÉRATIONS	30

Ceci est une traduction française du rapport annuel en anglais. En cas de différence entre les traductions, le rapport annuel suédois prévaudra.

Sommaire

Securitas joue un rôle essentiel dans la société et auprès de ses clients. Nous nous adaptons rapidement aux nouvelles situations et à l'évolution des besoins de nos clients pour faire de leur environnement un lieu plus sûr. Et nous avons relevé les défis de l'année 2020. Nous proposons une offre de Protective services très performante et nous nous appuyons sur des équipes hautement qualifiées et impliquées ainsi que des technologies modernes pour apporter à nos clients des solutions de sécurité innovantes répondant à leurs besoins. Nos clients peuvent ainsi se concentrer sur leur cœur d'activité en toute sérénité.

Nous sommes présents dans 47 pays en Europe, Amérique du nord, Amérique latine, Afrique, au Moyen-Orient, en Asie et Australie. Notre effectif de 355 000 salariés qualifiés et motivés fait chaque jour la différence pour nos clients.

107 954

Chiffre d'affaires total, MSEK

4,5 %

Marge d'exploitation

2,1

Ratio endettement net sur EBITDA

6,63

Bénéfice par action, SEK

4,00

Dividende proposé, SEK

355 000

Salariés

47*

Nombre de pays
où nous opérons

153 000

Nombre de clients (hors
clients télésurveillance)

150

Nombre de clients internationaux

91 %

Taux de fidélisation des clients

* Début 2020, Securitas était présent dans 56 pays et a décidé d'arrêter ou de céder des activités dans certains pays et continue ses opérations au début 2021 dans 47 pays.

Un monde

Une raison d'être et des valeurs fortes

Chez Securitas, nous sommes fiers de protéger les personnes avec la meilleure qualité des services de sûreté et de sécurité. Notre raison d'être « Nous vous aidons à faire de votre environnement un lieu plus sûr » définit notre rôle dans la société.

Cette raison d'être, c'est un engagement que nous prenons auprès de nos clients, de nos partenaires et autres parties prenantes. Elle guide chacune de nos décisions quotidiennes opérationnelles et stratégiques.

Nous apportons de la sérénité et de la tranquillité à nos clients en veillant à la sécurité des personnes et des biens. Nous sommes des experts en management des risques.

Notre culture d'entreprise est bâtie sur une éthique et des valeurs fortes depuis de nombreuses années. Dès les années 1950, Securitas a défini une ligne et un code de conduite pour ses agents de sécurité.

Ce Code des valeurs et de l'éthique, qui au fil des années a été actualisé, constitue les fondements de notre méthode de travail, notre mode de gestion et notre comportement avec les clients.

Nos valeurs sont l'Intégrité, la Vigilance et l'Esprit de service. Elles sont au cœur de notre culture, définissent notre identité et guident nos actions.

Intégrité signifie être honnête et ne jamais faire de compromis sur notre éthique. Vigilance signifie accepter ses responsabilités et évaluer constamment la situation pour agir si nécessaire. Les salariés de Securitas ont l'Esprit de service et sont attentifs aux besoins des clients. Nous donnons sans cesse le meilleur de nous-mêmes.

En partageant ces valeurs fortes et en travaillant ensemble, nous vous aidons à faire de votre environnement un lieu plus sûr.

e plus sûr

Objectifs et réalisation des objectifs

Objectifs financiers

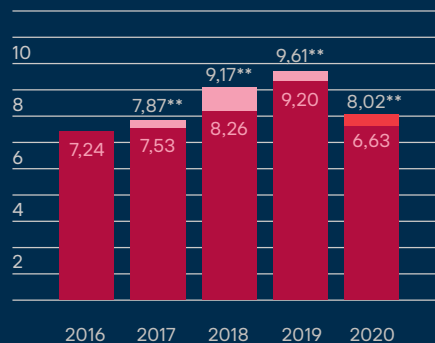
-12 % *

Baisse du bénéfice par action

(2019 : -1 %)

Objectif :

Une augmentation annuelle moyenne de 10 %



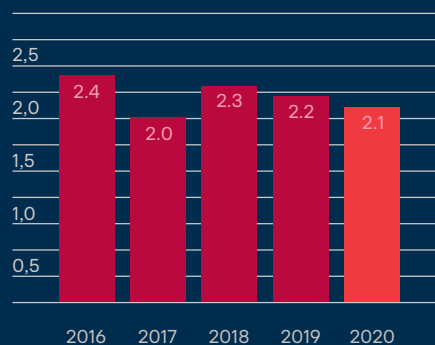
2,1

Ratio endettement net sur EBITDA

(2019 : 2,2)

Objectif :

Un ratio moyen endettement net sur EBITDA de 2,5



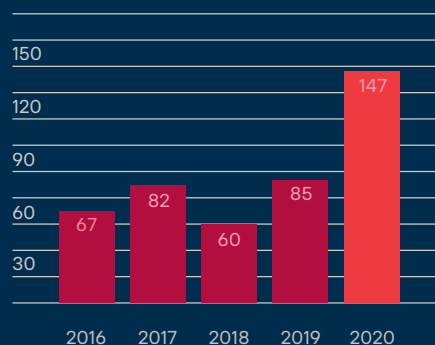
147 %

Flux de trésorerie d'exploitation

(2019 : 85 %)

Objectif :

Un flux de trésorerie d'exploitation représentant 70 à 80 % du résultat d'exploitation avant amortissements



* Taux de change réel, ajusté pour tenir compte des variations des taux de change et des postes ayant une incidence sur la comparabilité.

** Ajustée pour tenir compte des postes ayant une incidence sur la comparabilité.

A man in a black Securitas uniform is standing on a set of stairs, holding a flashlight that illuminates the scene. The uniform features the Securitas logo on the sleeve and leg. The background is dark, and the overall tone is professional and focused.

Objectifs de développement durable

-14 %

Variation du taux d'accidents
(2019 : 8 %)

Objectif :
Réduction annuelle de 5 % du taux
d'accidents au sein du Groupe

23 %

Proportion de femmes managers (total)
(2019 : 24 %)

Objectif :
En 2021, la proportion de femmes
managers à tous les niveaux doit être
au moins identique à celle dans l'effectif
total, qui était de 22 % en 2020

Faire preuve de résilience dans les périodes difficiles

Déclaration du CEO

Magnus Ahlqvist
Président-directeur général

« L'année 2020 a été difficile pour tout le monde, et je suis plus fier que jamais de faire partie d'une équipe compétente et impliquée. »

UNE STRATÉGIE CLAIRE MALGRÉ UNE ANNÉE DIFFICILE

L'année 2020 fut une année de défis pour Securitas, comme pour beaucoup d'autres. Malgré les difficultés rencontrées en raison de la pandémie, Securitas et ses équipes ont su faire preuve d'une grande résilience. Grâce à une orientation claire de l'ensemble du Groupe autour de nos quatre grandes priorités : préservation de la santé et de la sécurité de nos collaborateurs, proximité avec nos clients, gestion des coûts et de notre trésorerie, nous sommes parvenus à faire face aux différentes phases de la pandémie. Nous avons abordé 2020 avec des atouts, et malgré les défis à court terme auxquels nous avons été confrontés, nous avons maintenu notre transformation et précisé davantage nos priorités économiques.

DÉVELOPPEMENT 2020

La croissance organique du chiffre d'affaires du Groupe s'est établie à 0 % (4). Toutes les activités ont subi l'impact de la pandémie liée au coronavirus, mais nous avons signé des nouveaux contrats. La baisse enregistrée par la division Amérique du nord est principalement due aux activités Sécurité électronique et Infrastructures critiques. La division Europe, quant à elle, a subi le fort impact de la baisse des activités de sûreté aéroportuaire.

Les ventes de solutions de sécurité et de sécurité électronique ont représenté 22 % (21) du chiffre d'affaires total du Groupe.

La marge d'exploitation s'est établie à 4,5 % (5.2). Elle a subi l'impact négatif de la situation sanitaire ainsi que la hausse des provisions liée au contexte commercial. Cet impact a été partiellement compensé par des économies de coûts et des aides gouvernementales. L'équilibre entre les prix et les salaires a été respecté et le flux de trésorerie est resté solide pendant l'année.

ACCÉLÉRATION ET AFFINEMENT DE LA STRATÉGIE

Au cours de l'année 2020, nous avons accéléré la mise en œuvre de notre stratégie visant à devenir le partenaire de référence en *Intelligent Protective services* de nos clients. Pour y parvenir, nous mettons la priorité sur quatre domaines : l'engagement clients, le leadership dans les Protective services et l'innovation, l'efficacité, et le capital humain.

PROCHE DE NOS CLIENTS

Notre stratégie vise la création de valeur ajoutée pour nos clients. Pour ce faire, nous nous appuyons sur un modèle de gestion décentralisé qui met l'accent sur la proximité entre nos salariés et nos clients. En raison de la pandémie, les besoins d'un grand nombre de nos clients ont changé au cours de l'année, mais nous sommes malgré tout parvenus à proposer des solutions et des services de sécurité remarquables, souvent dans des délais courts, pour répondre à leurs attentes. Notre capacité d'adaptation, notre agilité et nos compétences en matière d'exécution ont été largement reconnues par nos clients et ont témoigné de la robustesse du modèle Securitas.

En 2020, nous avons lancé une Plateforme d'Excellence Client internationale qui nous aide à améliorer l'engagement clients et à adopter une approche plus efficace et guidée par les données.

Nous comptons plus de 150 000 clients et avons augmenté le taux de fidélisation des clients à 91 % en 2020.

ACQUISITIONS STRATÉGIQUES

Conformément à notre stratégie, nous continuons à développer notre expertise dans les solutions de sécurité intégrées avec technologie. En 2020, nous avons réalisé un nombre important d'acquisitions qui a renforcé notre position de leader et d'acteur de la transformation du secteur de la sécurité privée : Techco Security en Espagne, les activités de sécurité



électronique de Stanley Security en Allemagne, en Inde, au Portugal, à Singapour et en Suisse et FE Moran Security Solutions aux États-Unis. Bien que les activités d'installation des solutions de sécurité électronique et la transformation du portefeuille en solutions aient subi l'impact négatif de la crise sanitaire liée au coronavirus, les activités ont repris en fin d'année.

PILOTER LA TRANSFORMATION DE NOS ACTIVITÉS

Malgré la situation difficile en 2020, nos programmes de transformation pluriannuels de la division Amérique du nord et de la plateforme informatique internationale ont enregistré des progrès significatifs.

En Amérique du nord, nous avons réussi la migration de nos activités et nos applications métiers vers des plateformes informatiques puissantes et modernes. Grâce à ces plateformes, nous comptons améliorer nos méthodes de travail et accroître notre productivité et nos marges au cours des années à venir.

Nous arrivons aujourd'hui à la dernière phase et annonçons le déploiement d'importants programmes de transformation des divisions Europe et Amérique ibérique. Ces programmes contribueront à moderniser nos activités en Europe et Amérique

ibérique et nous permettront de mettre en œuvre notre stratégie à grande échelle et d'améliorer nos marges. L'objectif est de faire passer notre marge d'exploitation à environ 6,5 % pour la division Europe et environ 6 % pour la division Amérique ibérique d'ici à 2024.

Compte tenu de la pandémie liée au coronavirus et de l'incertitude concernant la rentabilité de certaines activités, nous avons lancé un programme de réduction des coûts au cours du deuxième trimestre 2020. Nous avons par ailleurs redéfini plus précisément notre stratégie en nous retirant d'un certain nombre de petits marchés moins rentables.

DE CONSIDÉRABLES EFFORTS DÉPLOYÉS PAR NOS SALARIÉS

Nous sommes une entreprise à capital humain. Nombre de nos salariés travaillent sans relâche en premières lignes pour sécuriser les personnes et les biens chez nos clients. L'une de nos priorités est de préserver la santé et la sécurité de nos salariés, et nous avons œuvré pour que chacun reçoive une formation et du matériel appropriés.

Nous soutenons le Pacte mondial des Nations-Unies et intégrons ses dix principes dans nos activités quotidiennes. Par notre travail, nous contribuons aussi à la réalisation

des Objectifs de développement durable (ODD) des Nations-Unies dans les domaines où nous pensons pouvoir avoir l'impact positif le plus important.

Nos salariés apprécient de travailler pour une entreprise portée par des valeurs et une raison d'être, qui offre des bonnes conditions de travail, des salaires équitables et des perspectives d'évolution de carrière. Et grâce à nos collaborateurs impliqués et motivés, nos clients bénéficient d'une qualité de service à valeur ajoutée et de la continuité des services.

INVESTIR DANS LA CONFORMITÉ

L'année 2020 a vu nos efforts de mise en conformité se poursuivre. Pour Securitas, il est essentiel de pouvoir garantir une conformité totale. Nous sommes convaincus que les investissements que nous réalisons dans ce domaine seront bénéfiques pour nous, en tant que société, et pour nos parties prenantes.

VIVRE EN ACCORD AVEC NOTRE RAISON D'ÊTRE

Notre raison d'être est « Nous vous aidons à faire de votre environnement un lieu plus sûr » et en 2020, nous avons été à la hauteur de celle-ci. Au cours de la pandémie, nos services ont été considérés comme essentiels dans de nombreux pays, ce qui prouve à nouveau l'importance du rôle que nous avons dans la société.

Cette année 2020 a été difficile pour tout le monde, et je suis plus fier que jamais de faire partie d'une équipe compétente et impliquée. Le monde entier a grandement souffert de cette pandémie, et nous devons tous continuer à apporter notre contribution. Securitas apportera sa pierre à l'édifice en étant un employeur fiable, un partenaire solide pour ses clients et un élément essentiel de la société en 2021 et à long terme.

Stockholm, le 18 mars 2021

Magnus Ahlqvist
Président-directeur général
Securitas AB

Notre objectif est de devenir le partenaire en *Intelligent Protective services* pour nos clients. Nous avons identifié quatre domaines prioritaires pour y parvenir : l'engagement clients, le leadership dans les Protective services et l'innovation, l'efficacité, et le capital humain. Dans chacun de ces domaines, nous menons différentes actions pour mettre en œuvre notre stratégie, renforcer notre rôle de leader et créer de la valeur à long terme.



Nos quatre domaines prioritaires

L'année 2020 a été tout particulièrement difficile en raison de la pandémie de coronavirus. Toutefois, nous avons davantage consolidé le rôle de l'entreprise en tant que partenaire indispensable en adaptant rapidement nos services, en consacrant du temps supplémentaire à chaque client et en formant nos agents de sécurité à des tâches plus numériques et à de nouveaux services, tels que le contrôle d'accès lié à la Covid-19. Aujourd'hui, nombre de nos salariés sont formés pour gérer en première ligne les défis liés au coronavirus auxquels nos clients sont confrontés.

Nos services étant très demandés, Securitas est en bonne position pour l'avenir. Notre ambition est de doubler nos ventes de solutions de sécurité et de sécurité électronique d'ici à 2023 par rapport à 2018. Nous sommes en phase avec notre stratégie et nos objectifs dans les quatre domaines prioritaires.

ENGAGEMENT CLIENTS

L'engagement clients consiste à trouver des moyens pour approfondir les partenariats avec eux, notamment grâce à des valeurs et une éthique communes et, à des propositions de valeur élargies.

PROTECTIVE SERVICES ET INNOVATION

Securitas dispose de l'offre de Protective services la plus complète actuellement sur le marché et nous continuons à la renforcer.

EFFICACITÉ

Nous investissons dans nos plateformes informatiques et clients pour stimuler l'efficacité dans l'ensemble de l'entreprise.

CAPITAL HUMAIN

La motivation de nos salariés, leur fierté et leur passion sont essentielles au maintien de notre position de leader sur le marché.

re
s
es



Domaine prioritaire — engagement clients

L'engagement clients consiste à apporter des solutions correspondant aux attentes de nos clients. Il se traduit par des partenariats approfondis avec eux et des propositions à valeur ajoutée qui consolident notre leadership sur le secteur.

Se concentrer sur les besoins des clients

« Notre modèle d'engagement clients associe une forte présence locale à une expertise internationale, ce qui nous permet de répondre aux besoins de nos clients et de les fidéliser avec des bonnes pratiques. »

Nous travaillons avec des clients de toutes tailles et de tous secteurs d'activité et nous sommes conscients que chaque client a des besoins spécifiques. Pour y répondre, cela nécessite un dialogue ouvert, une approche agile et du temps. Grâce à nos directeurs d'agence qui travaillent en étroite collaboration avec nos clients au niveau local et à notre direction dédiée aux clients internationaux, nous parvenons à renforcer les relations que nous entretenons avec eux. Même si la pandémie a mis à mal notre stratégie en 2020, nous avons pu malgré tout soutenir nos clients et nous adapter à leurs nouveaux besoins, la plupart du temps à court terme.

Securitas travaille avec 153 000 clients (hors clients télésurveillance), 150 d'entre eux sont des clients internationaux qui attendent le même niveau de qualité de service partout dans le monde. Notre modèle d'engagement clients associe une forte présence locale à une expertise internationale, ce qui nous permet de répondre aux besoins de nos clients et de les fidéliser avec des bonnes pratiques. Cela nous aide dans notre transition et notre orientation client, à laquelle nous avons donné la priorité.

Grâce à la digitalisation de nos infrastructures informatiques, nous avons pu renforcer notre engagement clients en 2020 et nous sommes restés connectés malgré les restrictions de déplacement et la distanciation physique. Les réunions virtuelles continueront à occuper une place importante dans notre stratégie et dans nos efforts de développement durable visant à réduire nos émissions de CO₂, même après la fin de la pandémie.

LA PLATEFORME STIMULE LA PRODUCTIVITÉ

Notre objectif est d'augmenter le temps que passent nos directeurs d'agence et autres salariés auprès de nos clients. La nouvelle Plateforme d'Excellence Client, un système de management de la relation client (CRM), nous permet d'automatiser et de standardiser de nombreux processus clés et de suivre mieux le cycle de vie du client. Elle accompagne les managers et la force de vente dans leurs interactions avec les clients.

En plus d'automatiser les processus, la nouvelle plateforme permet de recueillir des données et d'analyser les retours du client tout au long de la collaboration.



Ainsi, nous pouvons développer de nouveaux services de sécurité reposant sur les données et les informations générées. Nous estimons que cette transformation informatique va stimuler la productivité de nos managers et libérer du temps pour accroître l'engagement clients. Pour développer notre proposition de valeur, nous avons recruté 100 nouveaux directeurs d'agence en Amérique du nord en 2020. Par ailleurs, nous procédons actuellement à la transformation de notre offre en Protective services en Amérique du nord. Elle devrait s'achever en 2021. Chaque directeur aura, dans le cadre de cette nouvelle organisation, un portefeuille restreint de clients. Il pourra ainsi être plus proactif et davantage centré sur les clients.

Au cours de l'année, nous avons également déployé des équipes d'experts dans différents pays pour soutenir les directeurs d'agence et leur apporter une expertise en matière de produit et de solutions pour les clients de toutes tailles et également pour ceux qui ont des opérations transfrontalières.

CLIENTS INTERNATIONAUX

Les activités avec notre clientèle internationale ont augmenté en 2020, pour atteindre 16 % du chiffre d'affaires total de Securitas. Parmi nos dix premiers clients internationaux figurent de grandes entreprises de technologie et des data centers. Ils apprécient le niveau de qualité de service proposé par Securitas, nos capacités digitales, nos solutions et nos partenariats

mondiaux. La croissance de nos activités internationales a compensé les pertes enregistrées dans d'autres activités tels que l'aviation, qui a subi l'impact négatif de la pandémie.

Securitas est un leader international et local dans le secteur de la sécurité privée. Dans les pays où nous ne sommes pas présents, nous pouvons néanmoins proposer un niveau élevé de service, d'éthique professionnelle et de cohérence grâce au programme *Securitas Certified Partner*. Nous avons élaboré ce programme pour que des partenaires de confiance, gérés par notre programme client global, soient en mesure de produire nos Protective services dans beaucoup d'endroits dans le monde.

Notre activité internationale a progressé en 2020 malgré les difficultés causées par la pandémie. Bien que les restrictions du confinement aient affecté de nombreux clients, ceux-ci ont maintenu en place les salariés de sécurité Securitas. Pour apporter une valeur ajoutée supplémentaire, nous avons profité de cette période pour lancer des programmes de formation et renforcer les compétences des équipes travaillant avec des clients internationaux dans la sûreté et la sécurité. Cette formation supplémentaire a permis à nos salariés d'endosser au besoin de nouvelles missions relatives à la santé et à la sécurité. Nos agents de sécurité ont été formés à appliquer les procédures liées à la Covid-19 sur les sites des clients, ce qui a permis à nombre de nos clients de maintenir leurs sites ouverts.

MESURER LES PROGRÈS

Securitas dispose d'un ensemble défini d'indicateurs clés de performance (KPI) pour mesurer et cartographier ses progrès en matière d'engagement clients. Securitas a une base de clients fidèles, avec un taux de fidélisation de plus de 90 %. Nous utilisons également des enquêtes de satisfaction pour évaluer en permanence la façon dont les clients perçoivent notre service.



Cas client

Lynk & Co est une nouvelle marque urbaine internationale ciblant les besoins de la génération connectée à la recherche d'une mobilité pratique et durable.

« L'offre développée par Securitas est un parfait exemple de solution de sécurité, intégrant plusieurs de nos Protective services. »

Lynk & Co propose à ses clients des abonnements mensuels leur permettant de bénéficier d'un accès complet à une voiture. Pour réduire le coût mensuel, le client peut choisir de partager la voiture avec d'autres personnes. L'idée est que le covoiturage réduit le coût de possession d'une voiture puisque la plupart d'entre-elles sont le plus souvent stationnées. Ce modèle d'abonnement vise également à encourager le partage des véhicules et à réduire ainsi le nombre total de voitures en circulation.

Les showrooms, également appelés clubs, servent à présenter la voiture et à proposer une expérience unique aux visiteurs. Les clubs imposent de nouvelles exigences en matière de sécurité. Lynk & Co s'est adressée à Securitas pour obtenir une solution de sécurité complète pour ses locaux et a demandé à Securitas de rendre la solution « invisible » afin de ne pas perturber l'expérience des visiteurs.

Le service développé par Securitas est un parfait exemple de solution de sécurité, intégrant plusieurs de nos Protective services, notamment la technologie, la surveillance à distance et la sécurité mobile. La solution comprend des services de détection intrusion, de contrôle d'accès et de vidéosurveillance, connectés au centre opérationnel Securitas. Le personnel de Lynk & Co est également formé par Securitas à l'utilisation des équipements de premiers secours et de réanimation cardio-respiratoire fournis. Comme la solution pour les clubs est basée sur les normes Securitas, Lynk & Co peut la déployer rapidement sur de nombreux sites en Europe au fur et à mesure de l'ouverture de nouveaux clubs, en conservant les mêmes niveaux de conception, de qualité et de service.

Domaine prioritaire — Protective services et innovation

Securitas dispose de l'offre de Protective services la plus complète actuellement sur le marché. Associer nos collaborateurs et la technologie innovante, nous donne un avantage concurrentiel sur le marché de la sécurité.

Le partenaire en *Intelligent* *Protective services*

« Notre ambition est de doubler nos ventes de solutions de sécurité et de sécurité électronique d'ici à 2023. »

Notre offre de Protective services comprend des services de sûreté, de sécurité mobile, de services à distance, de sécurité et de risk management. En intégrant des services dans des solutions de sécurité de plus en plus sophistiquées, nous apportons une valeur ajoutée à nos clients, car nous leur proposons un environnement sécurisé et plus sûr, avec moins de perturbations et d'incidents.

S'APPUYER SUR LES LEVIERS DE CROISSANCE

Aujourd'hui, Securitas possède une expertise en matière de sécurité électronique dans plus de 40 pays et une présence globale offrant un avantage concurrentiel. Notre ambition est de doubler nos ventes de solutions de sécurité et de sécurité électronique d'ici à 2023, et la sécurité électronique représente l'un des leviers de croissance les plus importants.

Nous accélérons notre transformation stratégique par le biais d'acquisitions. En 2020, nous avons fait l'acquisition de Techco Security, un leader de la sécurité électronique en Espagne et de l'activité sécurité électronique de Stanley Security en Allemagne, en Inde, au Portugal, à Singapour et en Suisse. En décembre, nous

avons annoncé l'acquisition de FE Moran Security Solutions, une société américaine spécialisée dans la télésurveillance et l'intégration de services de sécurité électronique.

LE LEADERSHIP PAR L'INNOVATION

Nous utilisons les données pour intégrer des informations et des analyses plus intelligentes dans tous nos produits et services, ainsi que pour en développer de nouveaux. L'un de nos nouveaux services intelligents de surveillance à distance est l'analyse prédictive des risques. Nous nous appuyons sur l'intelligence artificielle recueillie à partir de divers ensembles de données pour prédire où le plus grand risque d'activité criminelle est susceptible de se produire par rapport à un secteur ou un client et le réduire à un site, un jour ou une heure spécifiques.

En 2020, nous avons mis au point un algorithme de prédiction des risques en Suède, basé sur un grand nombre de données anonymisées recueillies par nos salariés et sur les données de mobilité des entreprises de télécommunications. Ce modèle a prédit avec précision plus de 80 % des incidents criminels. Nous travaillons sur des modèles similaires pour d'autres pays que nous pourrions proposer à nos clients, ainsi que sur des analyses



comparatives pour leur secteur spécifique. L'accumulation de ce type d'informations précieuses nous aidera à planifier plus efficacement les missions de sécurité des clients et à leur proposer une solution adaptée à leurs besoins opérationnels et à leurs sites spécifiques.

La cybersécurité représente un enjeu permanent pour les entreprises du monde entier, et entraîne une augmentation des coûts et des risques. Nous nous associons à des start-ups pour développer des technologies qui enrichissent notre offre. En 2020, Securitas a signé un partenariat commercial portant sur la cybersécurité. Il repose sur un produit de protection de l'identité numérique qui sera commercialisé en Suède et en Norvège au début de l'année 2021.

CONSEILS EN SÉCURITÉ SPÉCIALISÉS

La cartographie des risques est en constante évolution. Il est donc essentiel que la conception et la mise en œuvre d'une stratégie qui tienne compte des risques actuels et futurs s'inscrivent dans la bonne direction. Nous proposons des conseils en sécurité spécialisés, notamment une analyse approfondie des risques et une planification détaillée de la sécurité.

EXPERTS EN SÉCURITÉ INCENDIE ET DES SECOURS A PERSONNES

L'expertise de Securitas en matière de services de sécurité incendie et de secours à personnes est essentielle pour protéger les personnes et les biens chez nos clients. Outre les mesures préventives, nous proposons également des services tels que la lutte contre l'incendie, les plans d'évacuation, les secours à personnes et la formation.

DIGITALISER LA SURVEILLANCE

La surveillance constitue la part la plus importante de notre activité, soit 76 % de notre chiffre d'affaires. Nous proposons de la surveillance sur site, à distance et de la sécurité mobile, avec des agents de sécurité mobile circulant en véhicule.

Notre succès repose essentiellement sur la présence de nos 325 000 salariés en première ligne répartis dans 47 pays du monde entier. Nos collaborateurs facilitent la proximité avec nos clients, ce qui nous permet d'être réactif en cas d'incident. Pour améliorer davantage la qualité et l'efficacité de leur mission, nos agents de sécurité utilisent des outils numériques permettant la remontée d'informations.

Ces données précieuses amélioreront nos capacités de prédiction des risques, fourniront un aperçu entièrement numérique de notre exploitation et guideront Securitas dans le développement de nouveaux produits et services.

La digitalisation permet à nos salariés de travailler de manière plus efficace et plus dynamique. Nos clients ont accès à des analyses avancées qui optimisent la planification.

CENTRES OPÉRATIONNELS SECURITAS

Les services de sécurité physiques et digitaux convergent dans nos centres opérationnels Securitas. C'est là que nous planifions notre production, que nous prédisons ce qui risque de se produire, en dirigeant les bons services réalisés en temps réel, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Nos 44 centres opérationnels Securitas gèrent la coordination et reportent également à nos clients des informations, des rapports et des analyses.

Notre capacité à proposer de la surveillance à distance a été un avantage majeur lorsque la pandémie de coronavirus est apparue en 2020. Nous avons pu répondre aux besoins des clients en toute sécurité. En outre, notre degré élevé de digitalisation a facilité l'engagement clients grâce à des réunions en visioconférence et des formations en ligne, alors que nous ne pouvions pas toujours nous rencontrer en personne.

Notre présence internationale et locale et notre organisation décentralisée constituent également un atout : elles nous permettent de mobiliser rapidement nos collaborateurs et de nous adapter, par exemple, à une situation d'urgence. La hausse du coût du travail reste un défi, mais la surveillance à distance et les solutions de sécurité innovantes nous permettront de compenser ce coût et d'accroître les connaissances, les compétences et la valeur de nos collaborateurs.

Très tôt, Securitas a entrepris d'approfondir la formation de ses salariés et de développer son expertise en matière de services numériques et innovants afin de créer de la valeur à long terme pour ses clients. Aujourd'hui, nous menons la transformation de ce secteur en investissant pleinement dans les Protective services avec une approche guidée par les données.



Cas client

Lorsqu'une société internationale de services financiers a établi un nouveau siège social mondial à New York, elle a eu besoin de moderniser le système de sécurité électronique avec un niveau de sécurisation, entièrement intégré et sophistiqué.

« Securitas et le client ont travaillé ensemble afin de sélectionner et de tester plusieurs types de technologies de sécurité. »

L'objectif du client dans le cadre de cette modernisation de la sécurité était de rester à la pointe de la technologie et de l'innovation afin d'assurer la sécurité du bâtiment de 39 étages situé dans le centre de Manhattan. L'un des défis était d'installer le nouveau système de sécurité électronique pendant que près de 10 000 salariés du siège social continuait à travailler dans les locaux.

Securitas et le client ont mené ensemble des programmes pilotes afin de sélectionner et de tester plusieurs types de technologies de sécurité, notamment celle de reconnaissance faciale, des portiques biométriques et des caméras IP. Securitas s'est également efforcée de faciliter l'intégration des systèmes existants pour assurer la sécurité du bâtiment pendant la rénovation. Le projet comprenait également l'intégration d'autres technologies de sécurité.

En plus, Securitas assure la télésurveillance, la maintenance, la gestion des permis et la gestion des fausses alarmes pour l'ensemble des 735 agences, des data centers, des campus régionaux et autres propriétés de son client aux États-Unis et au Canada. Le client utilise également le portail web mis à disposition par Securitas pour demander des services, gérer les projets d'installation, contrôler l'activité des alarmes et visualiser les images vidéo en temps réel. Le portail est une solution efficace pour mutualiser les informations, renforcer et optimiser la sécurité du client.

Domaine prioritaire — efficacité

En investissant dans la digitalisation de nos ressources informatiques au sein de Securitas, nous apportons une plus grande efficacité et une valeur ajoutée accrue à toutes nos parties prenantes.

Les programmes de transformation, moteurs de l'efficacité

« Nos collaborateurs ont également accès à de nouveaux outils digitaux, ce qui accroît l'efficacité. »

Securitas a toujours accordé une grande attention à l'efficacité et aux coûts. Notre approche guidée par les données, nous permettra d'améliorer notre efficacité.

Nous mettons actuellement en œuvre plusieurs programmes de transformation. Un des programmes concerne les systèmes d'information (IS/IT) et la modernisation de notre infrastructure. D'autres programmes de transformation des activités visent quant à eux à soutenir notre croissance stratégique et à rendre nos processus plus efficaces. Ces programmes nous permettront de piloter la transformation du secteur de la sécurité privée et de devenir le partenaire en *Intelligent Protective services*.

MODERNISATION DE L'INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE

Lancé en 2019, notre programme mondial de transformation informatique est bien engagé et a déjà apporté une valeur significative à l'entreprise. Nous créons une infrastructure informatique commune et performante qui nous permettra de déployer de nouveaux services tant au niveau

local qu'international, d'interagir avec nos clients et d'utiliser nos données de manière efficace.

Avoir une plateforme informatique commune est nécessaire pour collaborer dans une entreprise internationale. Durant la pandémie, nous avons pu poursuivre non seulement nos opérations, mais aussi notre transformation stratégique, puisque nous avons réussi notre passage à un environnement de travail digitalisé.

La pandémie a également démontré l'intérêt de disposer d'un moyen rapide d'interaction directement avec nos collaborateurs, qui sont souvent dispersés géographiquement. Nous utilisons le réseau social, Workplace by Facebook, auquel plus de 60 000 de nos collègues ont désormais accès.

TRANSFORMATION DE NOS ACTIVITÉS

Nos programmes de transformation des activités rationalisent nos processus commerciaux et notre organisation. Ainsi, il sera possible de créer de la valeur ajoutée pour les clients, par exemple en améliorant les canaux d'information et d'interaction et en



proposant de nouveaux services numériques. Les outils modernes facilitent le travail de nos collaborateurs et nous permettent d'attirer et de recruter de nouveaux salariés.

Le premier programme a été lancé en 2019 au sein de la division Amérique du nord : nous avons réussi la migration de nos outils de travail quotidien et des activités clés vers des plateformes et applications modernes. Il s'agit notamment d'une plateforme de planification des ressources d'entreprise (ERP) basée sur le cloud pour les ressources humaines, la finance et d'autres processus opérationnels. Grâce à ces plateformes, nous comptons améliorer nos méthodes de travail et accroître notre productivité pour les années à venir.

En février 2021, nous avons annoncé le déploiement d'importants programmes de transformation des divisions Europe et Amérique ibérique.

Ces programmes visent à renforcer nos capacités à grande échelle, à la fois dans et entre les pays. Ils reposent sur notre ambition d'enrichir notre offre de services et d'accroître nos marges.

Les besoins de nos clients évoluent et y répondre est notre principale priorité, qu'il s'agisse de clients internationaux ou des petites et moyennes entreprises. Les investissements importants que nous réalisons dans les systèmes informatiques nous permettent de mettre à la disposition de nos dirigeants et de nos salariés les outils les plus récents et des processus efficaces. Dans le cadre du nouveau programme, nous allons également mettre en place une organisation dédiée aux solutions au sein de la division Europe, afin d'accélérer la croissance de nos solutions de sécurité prioritaires et de notre activité de sécurité électronique. Nous allons également renforcer et digitaliser davantage notre offre de surveillance.

CENTRÉ SUR LE CLIENT

La Plateforme d'Excellence Client, que nous avons déployée dans 12 pays en 2020, contribue à améliorer la productivité en libérant du temps pour les directeurs et les commerciaux afin qu'ils passent plus de temps avec le client.

Nos collaborateurs ont également accès à de nouveaux outils digitaux permettant de collecter et transmettre efficacement des données de façon responsable. Grâce à l'amélioration des interactions avec les clients, nous les comprenons mieux et leur proposons des services et des solutions plus innovantes. Nous sommes convaincus que les efforts déployés pour accroître notre efficacité nous permettront d'être le leader du secteur de la sécurité privée dans les décennies à venir.

Domaine prioritaire — capital humain

Notre réputation et notre leadership sur le marché sont largement déterminés par les actions de nos salariés.

Nous vous aidons à faire de votre environnement un lieu plus sûr

« Chacune de nos actions est motivée par nos valeurs d'Intégrité, de Vigilance, et d'Esprit de service. »

Securitas agit dans le respect de sa raison d'être et de normes éthiques élevées. Nous proposons des plans de formation et de développement pour aider nos salariés à se perfectionner et à mesurer leurs progrès. Notre réussite repose sur la fierté d'appartenir à une entreprise ayant une mission dans la société, ainsi que sur notre capacité à attirer et retenir les talents. Nous poursuivons notre objectif de devenir le partenaire en *Intelligent Protective services* de nos clients.

Depuis sa création en 1934, les valeurs fondamentales de Securitas sont restées les mêmes. Nous défendons l'importance d'un bon environnement de travail et de salaires équitables. Nous travaillons avec des clients qui adhèrent également à ces principes. Avant d'accepter un contrat avec un client, nous évaluons les conditions de travail sur le site du client pour nous assurer que les pratiques sont éthiques et que l'environnement de travail est sain.

PRATIQUES ÉTHIQUES

Securitas mène ses activités en conformité avec les conventions internationales comme la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations-Unies. Nous avons un accord-cadre mondial avec

l'UNI Global Union, qui représente plus de 20 millions de travailleurs de plus de 900 syndicats dans les secteurs des services. Par le biais de notre engagement dans différents syndicats professionnels, tels que la National Association of Security Companies (NASCO), nous garantissons également des conditions de travail justes. Au Royaume-Uni, par exemple, nous travaillons en étroite collaboration avec la Living Wage Foundation pour assurer aux personnes travaillant dans les secteurs des services (les plus bas en termes de rémunération) de bénéficier d'un salaire décent.

Securitas soutient les Objectifs de développement durable des Nations-Unies (ONU) en se concentrant particulièrement sur les objectifs qui touchent directement les salariés, tels que l'inclusion sociale, l'égalité entre les sexes et les bonnes conditions de travail. Notre Groupe s'est fixé comme objectif que la proportion de femmes managers soit au moins identique à celle dans l'effectif total. En 2020, ce pourcentage était de 23 % (voir page 5). Nous portons une attention à la diversité et l'inclusion sociale, et nous ajouterons d'autres objectifs en 2021. Nos valeurs contribuent également à notre volonté d'être une entreprise



exemplaire en matière d'éthique professionnelle. En plus d'un discours très clair au sommet, nous formons tous les salariés concernés à nos politiques de lutte contre la corruption et la concurrence déloyale.

Grâce aux indicateurs clés de performance, nous mesurons, entre autres, le turnover des salariés, l'engagement des salariés, la diversité, la santé et la sécurité, et les taux d'accidents, afin de suivre nos progrès et d'identifier les points d'amélioration.

VALEURS ET RAISON D'ÊTRE

Chacune de nos actions est motivée par nos valeurs d'Intégrité, de Vigilance, et d'Esprit de service. Notre raison d'être, « Nous vous aidons à faire de votre environnement un lieu plus sûr » donne à nos salariés un sentiment de fierté qui les unit et traverse les frontières.

Tout au long de la pandémie, nous avons fait de la santé et de la sécurité de nos salariés notre priorité. Nous avons immédiatement mis en place des actions et des campagnes de prévention pour les aider à rester en bonne santé, tant physiquement que mentalement. Nous avons intensifié notre communication interne pour les tenir informés et encourager un dialogue ouvert. Nous avons pleinement utilisé

nos canaux digitaux, notamment Workplace by Facebook, qui permet aux salariés de communiquer entre eux et d'échanger des informations et des bonnes pratiques.

Les mesures de santé et de sécurité sont vitales pour nos opérations, et pas uniquement pendant un événement aussi extraordinaire qu'une pandémie. Nos agents de sécurité sont formés à se protéger eux-mêmes, et à aider les autres au cours de leur mission, par exemple, en pratiquant les premiers secours, le massage cardiaque ou en assurant la sécurité incendie. Une analyse des risques nous aide à identifier et mesurer l'étendue des risques sécuritaires. Les salariés reçoivent une formation, une instruction et des équipements appropriés pour la mission en question. Nous travaillons activement sur les questions de santé et de sécurité au travail dans tous les pays et, surveillons de près le nombre d'accidents au travail (voir page 5).

LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES EST ESSENTIEL

Securitas considère la formation des salariés comme une priorité stratégique. La plupart de nos salariés débutent à des postes de premier niveau et nous les encourageons à évoluer au sein de l'entreprise pour accéder à des postes à responsabilités.

Nos programmes de formation en management suivent les principes et processus de leadership tels que définis dans notre Toolbox Securitas. Cette Toolbox permet de s'assurer que nos méthodes de travail, notre philosophie de management et le point de vue des clients sont partagés dans toute l'entreprise. Ainsi, nos clients bénéficient d'une qualité de service identique partout dans le monde. En 2020, nous avons entrepris de moderniser la Toolbox Securitas, ainsi que notre marque et notre identité visuelle, afin de concrétiser notre transformation en tant que partenaire en *Intelligent Protective services*. Ce travail se poursuivra en 2021.

Nous sommes convaincus que notre stratégie de ressources humaines apportera une valeur ajoutée à toutes les parties prenantes de Securitas. Nos collaborateurs apprécient, par exemple, de travailler pour une entreprise guidée par des valeurs et une raison d'être commune, qui propose des salaires équitables, des perspectives d'évolution de carrière et encourage l'amélioration continue. Les clients peuvent compter, quant à eux, sur des salariés motivés. L'excellence opérationnelle de nos salariés fait la différence au quotidien, crée de la valeur et, assure la stabilité et la pérennité de Securitas.



Cas

Avec ses 355 000 salariés, Securitas est véritablement une entreprise à capital humain. L'année 2020 a été une épreuve, tout particulièrement pour nos salariés de première ligne. Au cours de cette pandémie, nos salariés ont protégé les personnes et les biens chez nos clients, et ont fait preuve d'une résilience extraordinaire.

« Nous avons toujours fait de la santé et de la sécurité de nos salariés une priorité, et plus que jamais en 2020. »

Nos clients ont été confrontés à des besoins inédits ou différents en matière de sécurité en raison de la pandémie. Grâce à notre flexibilité, à notre expertise et à la meilleure équipe du secteur de la sécurité, nous avons rapidement élaboré de nouvelles solutions. Par exemple, des contrôles de l'application du protocole liés à la Covid-19, tels que le port du masque, les gestes barrières et les contrôles de température. La flexibilité et la fiabilité de Securitas ont été récompensées par un taux de fidélisation des clients de 91 % et par la signature de nouveaux contrats.

Nous avons toujours fait de la santé et de la sécurité de nos salariés une priorité, et plus que jamais en 2020. Nous avons créé des programmes de formation Covid-19 qui comprenaient des informations sur les équipements de protection individuelle, les outils de détection et les solutions spécifiques à la pandémie et au client. Les managers ont reçu une formation relative à la sécurité des salariés et des clients.

Chaque jour, nos collaborateurs concrétisent la raison d'être de Securitas : « Nous vous aidons à faire de votre environnement un lieu plus sûr ». Pour célébrer nos héros du quotidien, le prix Purpose and Hero a été créé en 2020. Deux lauréats, choisis parmi une liste de nominés, ont reçu le prix des mains de notre PDG, Magnus Ahlqvist.

Ahmed, qui travaille dans un quartier résidentiel aux États-Unis, a sauvé la vie d'une personne âgée en insistant pour entrer dans le domicile de l'homme qui ne répondait pas aux appels.

Emilce, qui travaille dans un aéroport en Colombie, a trouvé un enfant abandonné dans une voiture surchauffée stationnée sur le parking. En brisant la vitre de la voiture, elle a pu sortir l'enfant et lui prodiguer des soins médicaux.

Des leviers de croissance dans une période difficile

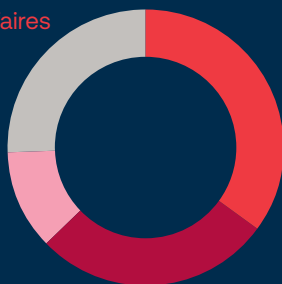
Le marché global des services de sécurité devrait continuer à croître, même si l'économie mondiale a subi les effets négatifs de la pandémie et que les perspectives restent incertaines. Dans les marchés développés, comme les États-Unis et l'Europe occidentale, le potentiel de croissance repose sur une offre complète de services de sécurité, notamment la technologie, qui peuvent être associés pour personnaliser des solutions. Les revenus mondiaux des services de sécurité devraient croître chaque année pour atteindre 263 milliards de dollars en 2024, dont 12 milliards pour le marché de l'intégration des systèmes de sécurité.

D'après les prévisions, la croissance globale la plus forte se produira dans les marchés en développement et sera principalement tirée par la Chine et l'Inde. Alors que la majeure partie de cette croissance proviendra des services de surveillance humaine, la télésurveillance devrait connaître une croissance rapide, par exemple parce que de nombreux bâtiments commerciaux mettent en place des technologies de sécurité modernes.

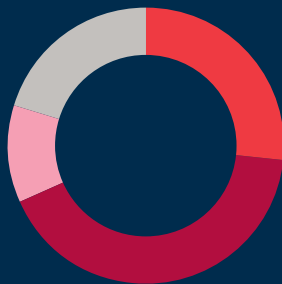
Peu d'acteurs mondiaux

Nos principaux concurrents internationaux sont G4S, Allied Universal et Prosegur, mais dans nombre de nos marchés, nos principaux concurrents sont de petites ou moyennes entreprises locales.

Chiffre d'affaires



Salariés



- Securitas
- G4S
- Prosegur
- Allied Universal

Taille du marché des services de sécurité en 2020*

32

milliards USD
Amérique du nord

Position sur
le marché** #2

15

milliards USD
Amérique latine

Position sur
le marché** #2

36

milliards USD
Europe

Position sur
le marché** #1

12

milliards USD
Afrique/Moyen-Orient

Position sur
le marché** #3

37

milliards USD
Asie*

Position sur
le marché** <3

* Surveillance externalisée : comprend les marchés où Securitas n'est pas présent. Asie hors Japon.

** En fonction du CA.

Source : Freedonia et Securitas.



Les facteurs de croissance dépendent de la maturité d'un marché. Nous avons identifié les tendances ayant le plus d'impact sur nos activités internationales, ainsi que les opportunités qui en découlent. Pour y répondre, nous avons aligné notre stratégie et notre offre de Protective services sur ces tendances.

Les tendances globales impactent les besoins en sécurité

« Securitas est tout à fait prêt à répondre et à saisir les opportunités découlant des tendances actuelles et futures ayant un impact sur le marché de la sécurité. »

Des systèmes de sécurité avancés

Les mondes physique et numérique sont de plus en plus imbriqués, une situation qui alimente le développement de services de sécurité plus innovants, principalement dans les marchés matures. À mesure que ces services intègrent les technologies, telles que le big data et l'intelligence artificielle à travers des appareils et des objets connectés, le besoin d'agents de sécurité et d'autres catégories de salariés compétents et hautement qualifiés augmente. Cette situation se traduit également par une accélération des acquisitions sur le marché, car les entreprises cherchent à étendre leur expertise dans les segments émergents.

Securitas conjugue l'expertise en surveillance humaine avec les services de sécurité électronique. Nos centres opérationnels Securitas ont la capacité de collecter d'importantes quantités de données à partir de caméras, capteurs, rapports d'incidents et de contrôles d'accès, qui permettent la détection en temps réel et nous aident à établir de meilleures prévisions des incidents de sécurité. Nous veillons à ce que les données que nous traitons pour le compte de nos clients ou au sujet de nos salariés ou d'autres soient protégées.

Le sentiment d'instabilité

Les changements économiques mondiaux ont souvent un impact sur la demande de services de sécurité. Le fossé des inégalités continue de se creuser ce qui pourrait entraîner une peur accrue de l'instabilité et des incidents criminels. L'expansion de la classe moyenne dans les zones urbaines, avec des biens à protéger et l'augmentation de l'activité dans le secteur du BTP, en particulier dans les économies émergentes, stimulent la demande de services de sécurité et entraînent une hausse des niveaux d'investissement. La Chine et l'Inde devraient connaître la croissance la plus rapide jusqu'en 2024, tandis que les États-Unis et l'Europe représentent toujours la part la plus importante du marché mondial.

Securitas est en mesure de mettre à disposition de ses clients à la fois les salariés et la technologie nécessaires pour répondre à l'évolution des demandes en sécurité. Non seulement nous proposons des services de sécurité innovants qui peuvent être contrôlés à travers les frontières, mais nous avons aussi une présence inégalée. Avec 1 360 agences environ, nous sommes en mesure de répondre aux besoins de nos clients tant au niveau local qu'international.



Des infrastructures sensibles

Les centres logistiques, le secteur industriel, les data centers, les ports et les transports publics dépendent tous d'une infrastructure en bon état de fonctionnement. Les perturbations peuvent entraîner des coûts élevés et une augmentation de la vulnérabilité. Aujourd'hui, les préoccupations liées à la cybersécurité incitent les prestataires de services de sécurité à étendre leurs compétences, à acquérir de nouveaux équipements et à construire de nouveaux services pour élargir leur expertise et répondre à cette demande.

Securitas possède des compétences approfondies sur certains segments d'activité, notamment les transports, le secteur industriel et la logistique. Nous avons l'expertise nécessaire pour créer des solutions de sécurité transfrontalières complexes. En 2020, nous avons acquis Techco Security en Espagne, les activités de sécurité électronique de Stanley Security dans 5 pays et FE Moran Security Solutions aux États-Unis. Ces acquisitions s'inscrivent dans notre stratégie et notre volonté d'accroître la présence et les capacités en sécurité électronique de Securitas.

Des tensions sociales

Les menaces réelles ou perçues liées aux actes terroristes et à l'activisme fluctuent d'année en année. Des situations exceptionnelles, comme la pandémie de 2020, pourraient être à l'origine de tensions sociales. Le secteur public continue d'externaliser de nombreux services de sécurité auprès du secteur privé, à cause des programmes de réduction des coûts et des effectifs, et aussi des menaces nouvelles plus complexes et difficiles à gérer. La tendance à réglementer les prestataires de services de sécurité privée se poursuit, ce qui contribue à augmenter la confiance dans ces services, tant auprès du grand public que des clients des secteurs privé et public.

Securitas peut proposer des solutions de sécurité et, au besoin, des services temporaires au secteur public. Nous pouvons, par exemple, proposer une surveillance humaine dans des espaces publics afin d'appuyer le travail des forces de l'ordre ou dans des environnements tels que les transports publics. Par sa présence, Securitas peut renforcer la tranquillité dans les situations tendues. Nous proposons également des analyses des risques et des services de risk management pour résoudre les problèmes de sécurité complexes.

L'urbanisation

L'urbanisation et l'industrialisation sont une tendance constante, car un nombre grandissant de personnes se déplacent vers les villes. Une densité de population élevée peut faire craindre une hausse des incidents criminels. C'est pourquoi, le marché résidentiel devrait connaître la croissance la plus rapide, car les équipements de sécurité électronique sont de plus en plus courants. En outre, le marché commercial et industriel devrait représenter plus de 70 % de la croissance du chiffre d'affaires mondial des services de sécurité.

Securitas continue à renforcer sa présence, notamment dans les zones urbaines à travers le monde, afin d'avoir une proximité avec ses clients. Nous avons une forte présence dans les marchés matures et en développement, et sommes en mesure de proposer des services de sécurité innovants et du conseil. Nos agents de sécurité sont hautement formés et à même de gérer la complexité technologique croissante de ces nouveaux systèmes.

Notre création de valeur

Securitas est une entreprise internationale qui propose les solutions de sécurité les plus avancées et les plus durables du marché. Avec une présence dans 47 pays en Europe, en Amérique du nord, en Amérique latine, en Afrique, au Moyen-Orient et en Asie et un effectif de 355 000 salariés, Securitas est au service de plus de 150 000 clients, de toutes les tailles et dans tous les secteurs d'activités. Chacune de nos actions est guidée par notre culture et notre raison d'être dans le strict respect de nos valeurs.

Offre

SERVICES À DISTANCE

Les opérateurs Securitas utilisent des caméras pour surveiller à distance les sites des clients.

SÛRETÉ

Nos agents de sécurité sont formés pour détecter, prévenir et intervenir en cas de risques et d'incidents.

SÉCURITÉ MOBILE

Des agents de sécurité mobile patrouillent sur plusieurs sites dans une zone limitée.

SÉCURITÉ ÉLECTRONIQUE

Nous couvrons l'ensemble de la chaîne de valeur, de la conception et de l'installation à la maintenance et au suivi.

SÉCURITÉ

Une gamme complète de solutions de sécurité incendie, notamment la prévention des incendies et les plans d'urgence.

RISK MANAGEMENT

Associer technologie de pointe et veille sécurité de haut niveau.

Créer de la valeur grâce à

QUATRE DOMAINES PRIORITAIRES STRATÉGIQUES

Nos quatre domaines prioritaires stratégiques nous permettent de proposer des solutions de sécurité durables qui mettent l'accent sur nos clients, nos salariés et la société. Pour en savoir plus, reportez-vous aux pages 8-23.

Nous vous aidons à faire de votre environnement un lieu plus sûr

NOS VALEURS

Nos valeurs guident chacune de nos actions au quotidien et constituent le fondement de notre culture d'entreprise. Nous nous en inspirons pour agir de manière éthique. Pour en savoir plus, reportez-vous à la page 3.

RAISON D'ÊTRE ET CULTURE

Notre raison d'être est source de motivation pour nos salariés et leur confère un sentiment de fierté. Elle nous permet, avec notre culture, d'atteindre notre plein potentiel.

Pour en savoir plus, reportez-vous aux pages 20-21.

Valeur créée en 2020

92 %

pourcentage de salariés embauchés en CDI

-14 %

amélioration du taux d'accidents

91 %

taux de fidélisation des clients

107 954

chiffre d'affaires total, MSEK

4,5 %

marge d'exploitation

4,00

dividende proposé, SEK

862

impôts courants payés, MSEK

La sécurité, un besoin humain**SALARIÉS**

Nous sommes une entreprise à capital humain. Nos salariés sont notre atout le plus précieux, nous devons donc être un employeur stable sur le long terme et leur offrir de bonnes conditions de travail. Nous sommes convaincus que le perfectionnement de nos salariés passe par la formation et la gestion des talents. Ainsi, ils atteignent leur plein potentiel et s'épanouissent dans leur travail.

CLIENTS

Grâce à nos compétences approfondies et à notre expérience, nous continuons de proposer à nos clients des solutions innovantes et guidées par les données. Nos clients peuvent faire confiance à nos solutions de sécurité efficaces et personnalisées pour minimiser les interruptions d'activités.

ACTIONNAIRES

Securitas est une société dont la stabilité à long terme, la rentabilité et la pérennité sont établies. En étant à l'avant-garde de la transformation du secteur de la sécurité privée, nous resterons un investissement attractif.

SOCIÉTÉ

La sécurité est l'un des besoins humains les plus fondamentaux. Dans un monde où les menaces ne cessent d'augmenter et deviennent de plus en plus complexes, notre mission est d'aider nos clients à faire de leur environnement un lieu plus sûr.



THE GLOBAL GOALS

Opérations

Avec des activités dans 47 pays, Securitas a une présence internationale et locale dominante sur le marché. Nos activités sont organisées en trois divisions : Amérique du nord, Europe et Amérique ibérique. Nous sommes également présents en Afrique, au Moyen-Orient, en Asie et en Australie, ces opérations étant regroupées dans la division AMEA.

A close-up photograph of a woman with short dark hair, wearing black-rimmed glasses and a grey Securitas vest over a white collared shirt with a red tie. She is holding a black telephone receiver to her ear with her right hand. The background is dark and out of focus.

La force de la présence

Nous apportons une valeur ajoutée à nos clients en associant notre présence internationale avec l'expertise locale de près de 1 360 agences. Securitas occupe une position de leader dans l'offre de Protective services, avec la sûreté, la sécurité mobile, les services à distance, la sécurité électronique, la sécurité et le risk management. Nos services de sécurité sont gérés et coordonnés via 44 centres opérationnels Securitas, dotés d'opérateurs qui peuvent résoudre rapidement les problèmes des clients. Les informations collectées par nos centres opérationnels Securitas assurent en permanence aux clients une sécurité de haut niveau, avec des mesures, des analyses et des rapports.

AMÉRIQUE DU NORD

La division Amérique du nord propose des Protective services aux États-Unis, au Canada et au Mexique. Les États-Unis sont organisés en quatre activités spécialisées : surveillance humaine, sécurité électronique, risk management et infrastructures critiques. À cela s'ajoutent des directions spécialisées pour les clients nationaux et internationaux et des segments de clientèle particuliers, notamment l'aviation, la santé, l'industrie et le secteur du pétrole et du gaz.

EUROPE

La division Europe produit des Protective services dans 22 pays, et assure la sûreté aéroportuaire dans 15 d'entre eux. L'offre des Protective services comprend la sûreté, la sécurité mobile, les services à distance, la sécurité électronique, la sécurité et le risk management. La division intègre également une direction dédiée aux clients internationaux et une pour les solutions de sécurité.

AMÉRIQUE IBÉRIQUE

La division Amérique ibérique propose des Protective services dans sept pays d'Amérique latine, ainsi qu'au Portugal et en Espagne. Elle assure la sûreté aéroportuaire dans sept pays. Les services proposés sont la sûreté, la sécurité mobile, les services à distance, la sécurité électronique, la sécurité et le risk management.

de
ce

Securitas répond aux besoins de ses clients avec une offre de Protective services de qualité, une présence internationale et locale dominante, des collaborateurs qualifiés et des valeurs communes.

Une position internationale unique

Marchés de Securitas*

Amérique du nord

Canada
États-Unis
Mexique

Europe

Allemagne
Autriche
Belgique
Bosnie-Herzégovine
Croatie
Danemark
Finlande
France
Hongrie
Irlande
Luxembourg

Norvège
Pays-Bas
Pologne
République tchèque
Roumanie
Royaume-Uni
Serbie
Slovaquie
Suède
Suisse
Turquie

Amérique ibérique

Argentine
Chili
Colombie
Costa Rica
Équateur

Espagne
Pérou
Portugal
Uruguay

Afrique, Moyen-Orient et Asie (AMEA)

Afrique du Sud
Arabie saoudite
Australie
Chine
Corée du Sud
Émirats arabes unis
Hong Kong
Inde
Indonésie
Jordanie

Maroc
Singapour
Thaïlande
Vietnam

* Début 2020, Securitas opérait dans 57 pays et, après avoir décidé d'arrêter ou de céder certaines opérations, continue début 2021 à opérer dans 47 pays.

Europe

Chiffre d'affaires total
45 188 MSEK
121 000 salariés

Le taux de croissance organique s'est établi à -2 % (2)

Les ventes de solutions de sécurité et de sécurité électronique ont représenté 24 % (22) du chiffre d'affaires total

La marge d'exploitation s'est établie à 4,6 % (5,5)

Le taux de fidélisation des clients a atteint 90 % (90)

123 000
salariés

121 000
salariés

50 000
salariés

61 000
salariés

Amérique du nord

Chiffre d'affaires total
47 801 MSEK
123 000 salariés

Le taux de croissance organique s'est établi à 2 % (4)

Les ventes de solutions de sécurité et de sécurité électronique ont représenté 17 % (18) du chiffre d'affaires total

La marge d'exploitation s'est établie à 5,9 % (6,2)

Le taux de fidélisation des clients a atteint 91 % (90)

Amérique ibérique

Chiffre d'affaires total
12 552 MSEK
61 000 salariés

Le taux de croissance organique s'est établi à 2 % (14)

Les ventes de solutions de sécurité et de sécurité électronique ont représenté 30 % (27) du chiffre d'affaires total

La marge d'exploitation s'est établie à 4,5 % (4,7)

Le taux de fidélisation des clients a atteint 93 % (92)

AMEA

50 000 salariés

Malgré la situation sanitaire extraordinaire, nous avons enregistré une croissance et renforcé notre position de leader des Protective services dans la région AMEA.

En 2020, nous avons réalisé deux acquisitions stratégiques, Fredon Security en Australie et Stanley Security en Inde et à Singapour, dans le secteur de la sécurité électronique.

Amérique du nord

« Nous anticipons une évolution de la demande car les besoins en sécurité des clients devraient changer lors de la transition vers un marché post-coronavirus. »

L'ANNÉE 2020

Malgré les enjeux extraordinaires auxquels nous avons fait face durant cette pandémie, le taux de croissance organique est resté positif. Grâce aux efforts remarquables de nos dirigeants et salariés, nous avons répondu aux besoins radicalement différents et diversifiés de nos clients que cette situation inédite a générés. En dépit de la situation économique, nous avons continué de proposer des perspectives de carrière stables et attractives.

Après trois ans de planification et de développement, plusieurs grandes initiatives de transformation informatique et commerciale ont été lancées en 2020. Le principal objectif de ce projet a été d'intégrer notre gestion des salariés et nos rapports financiers dans une même plateforme moderne. Nous constatons déjà des bénéfices, tels que l'amélioration du service et la transparence des données pour Securitas et ses clients.

Notre travail d'innovation en matière de solutions s'est également poursuivi, avec notamment le déploiement de solutions technologiques clés en mains et rentables, soutenues par la surveillance à distance. L'acquisition de FE Moran Security Solutions s'inscrit pleinement dans la stratégie de Securitas et renforce notre position de leader des Protective services.

LE MARCHÉ

Nous anticipons une évolution de la demande car les besoins en sécurité des clients devraient changer lors de la transition du marché post-coronavirus. Les aspects critiques de la sécurité liés au retour au travail et aux environnements de travail à distance, réduisant l'utilisation des installations et la combinaison travail/technologie vont entraîner un besoin de nouvelles solutions et de nouveaux services de sécurité.

Securitas occupe une position solide sur le marché, renforcée par notre capacité à répondre aux demandes urgentes de nos clients pendant la pandémie.

Notre transition d'une entreprise de surveillance pure à une entreprise proposant des solutions de sécurité complètes avec des spécialisations distinctes s'est parfaitement déroulée et présente désormais un nombre croissant d'avantages, tant pour nos clients que pour nous.

UNE ENTREPRISE AXÉE SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

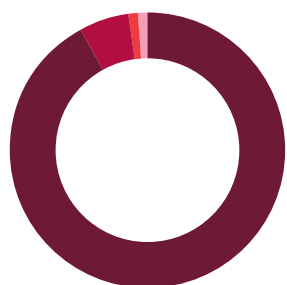
Pour préserver la santé et la sécurité de nos salariés pendant la pandémie, nous avons élaboré un programme de formation complet et spécifique couvrant les pandémies, les équipements de protection individuelle, les outils de détection et les applications spécifiques au secteur. Une formation similaire a été conçue pour les managers afin de préserver la sécurité des salariés et des clients.

Nous considérons la diversité, la juste rémunération et les avantages sociaux pour nos salariés de première ligne comme des domaines prioritaires. Une équipe de leadership de la diversité et de l'inclusion a été constituée pour établir une feuille de route et mettre en œuvre les programmes élaborés.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS

Dans les années à venir, nous poursuivons la mise en œuvre de notre stratégie. Cela implique de poursuivre notre engagement en faveur de la sécurité des salariés, des bonnes pratiques et du soutien aux personnes. En même temps, nous devons accroître les ventes de solutions de sécurité et, développer et affiner notre spécialisation dans les services. Nous poursuivons notre travail de transformation digitale afin d'optimiser davantage nos performances, ainsi que l'accélération de notre travail d'innovation centrée sur le client, qui consiste à améliorer notre capacité à capturer, analyser et utiliser les données pour créer de nouveaux services, notamment une meilleure prédiction des incidents de sécurité.

Part des ventes de la division



- États-Unis, 92 %
- Canada, 6 %
- Mexique, 1 %
- Autres pays dans la division, 1 %

2 800

Résultat d'exploitation
avant amortissement,
MSEK

5,9 %

Marge d'exploitation

16 666

Total capital investi,
MSEK

123 000

Nombre de salariés

720

Directeurs d'agence



Europe

« Nos salariés ont fait preuve d'une grande résilience et de leadership, et ont travaillé extrêmement dur pendant les pics de la crise sanitaire pour rester proches de nos clients. »

L'ANNÉE 2020

La division Europe a enregistré de bonnes performances en 2020. Toutefois, les activités ont subi de plein fouet les effets de la pandémie, notamment le secteur de l'aviation et celui de l'événementiel. En dehors de ces segments, nous avons connu une croissance sous-jacente avec des marges améliorées. Les ventes de solutions de sécurité et de sécurité électronique ont également ralenti en 2020. Nous avons mis en œuvre un programme de réduction des coûts. Son objectif est de parvenir à un équilibre des coûts pour répondre aux demandes changeantes de nos clients, tout en accélérant la transformation de notre portefeuille de solutions.

En 2020, nous nous sommes concentrés sur le bien-être de nos salariés et sur la nécessité de préserver le rôle que nous avons auprès de nos clients et dans la société. Un rôle qui est devenu encore plus essentiel en raison de la pandémie de coronavirus.

Nos salariés ont fait preuve d'une grande résilience et de leadership, et ont travaillé extrêmement dur pendant les pics de la crise pour rester proches de nos clients, parfois par voie digitale.

LE MARCHÉ

Le marché européen des services de sécurité a été affecté par le ralentissement de l'économie en raison de la pandémie et par l'incertitude des clients quant à leurs investissements futurs. Néanmoins, la position de Securitas en tant que leader du secteur de la sécurité privée et notre offre étendue de Protective services nous ont donné les moyens de proposer à nos clients des solutions de sécurité à valeur ajoutée et rentables, même durant une pandémie mondiale.

UNE ENTREPRISE AXÉE SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Securitas a pour objectif d'être un employeur de référence, et nous

travaillons continuellement à améliorer notre image de marque, notre position et notre attrait pour les salariés actuels et futurs. Cela inclut l'actualisation de nos processus et plateformes de recrutement, le renforcement de la culture d'excellence pour nos salariés et une attention accrue à la diversité à tous les niveaux de notre entreprise. Nous avons par exemple organisé des ateliers sur la diversité dans plusieurs pays. Nous continuons à perfectionner notre gestion des talents et notre organisation par le biais de programmes spécifiques à chaque pays et d'activités au niveau de la division. Cette démarche, associée à la capacité de recruter et de fidéliser les meilleurs éléments, permettra à Securitas de relever de nouveaux défis.

Nous entretenons des relations étroites et proactives avec les comités d'entreprise et les syndicats dans toute l'Europe, ainsi qu'avec notre propre comité d'entreprise européen. La santé et la sécurité de nos salariés restent notre priorité et nous nous efforcerons toujours d'assurer à nos collaborateurs les meilleures conditions de travail. Durant la pandémie, la priorité était de doter nos salariés en équipements de protection individuelle adaptés et de leur délivrer des formations spécifiques.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS

Notre priorité pour 2021 restera le bien-être et la sécurité de nos salariés. Nous nous attacherons également à développer les segments d'activité qui génèrent la marge la plus importante. Nous privilégierons davantage les solutions de sécurité et la sécurité électronique grâce à une collaboration étroite avec nos clients. Dans le même temps, l'année 2021 marque le lancement de notre ambitieux programme de transformation. Le programme nous permettra de nous appuyer sur notre envergure et nos méthodes de travail communes. Il contribuera à enrichir notre offre de services et à accroître nos marges.

Part des ventes de la division



- Allemagne, 21 %
- France, 15 %
- Suède, 12 %
- Belgique, 10 %
- Pays-Bas, 8 %
- Europe de l'Est, 7 %
- Royaume-Uni 6 %
- Norvège, 5 %
- Turquie, 5 %
- Autres pays dans la division, 11 %

2 069

Résultat d'exploitation
avant amortissement,
MSEK

4,6%

Marge d'exploitation

11 107

Total capital investi,
MSEK

121 000

Nombre de salariés

700

Directeurs d'agence

Amérique ibérique

« Ces acquisitions représentent une étape importante de la réalisation de notre stratégie et nous permettront en outre de consolider notre position de leader du marché de la sécurité électronique. »

L'ANNÉE 2020

En 2020, nous avons consacré des efforts considérables à préserver le bien-être de nos salariés et à accompagner nos clients dans la résolution de leurs enjeux de sécurité.

Malgré la situation exceptionnelle créée par la pandémie, nous sommes parvenus à réaliser certaines acquisitions stratégiques en 2019 et 2020, comme Techco Security en Espagne, qui propose une large gamme de services de sécurité, notamment l'installation, les services à distance, le contrôle d'accès, la télésurveillance et la sécurité incendie, ainsi que les sociétés spécialisées dans les systèmes de sécurité Instalfago au Portugal et SCI Proteccion Contra Incendios en Espagne. En 2020, Securitas a également acquis l'activité de sécurité électronique de Stanley Security dans 5 pays, dont le Portugal, qui compte aussi un centre de télésurveillance.

Ces acquisitions représentent une étape importante de la réalisation de notre stratégie et nous permettront en outre de consolider notre position de leader du marché de la sécurité électronique. Nous avons identifié de nombreuses synergies qui nous permettront d'accroître nos compétences et notre efficacité et d'apporter une valeur ajoutée à nos clients.

LE MARCHÉ

Les marchés de l'Espagne et du Portugal ainsi que de l'Amérique latine ont été frappés par la pandémie, le marché de la sûreté aéroportuaire affichant la plus forte baisse. Sur de nombreux marchés, les acteurs les plus petits sont confrontés à des difficultés, qui conduiront probablement à une nouvelle consolidation. Cette évolution nous ouvrira des perspectives intéressantes pour accélérer la transformation en utilisant la technologie et la sécurité électronique dans nos solutions. Cela renforcera notre position de leader des Protective services.

UNE ENTREPRISE AXÉE SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Notre priorité en 2020 était d'assurer des conditions de travail sûres à nos salariés, en particulier aux agents de sécurité de première ligne. Nous avons déployé des efforts importants pour leur fournir des équipements de protection individuelle adaptés et pour organiser leurs déplacements lorsque les transports publics ont été interrompus. Nous avons également surveillé de près la santé mentale de nos salariés et proposé un soutien professionnel quand nécessaire.

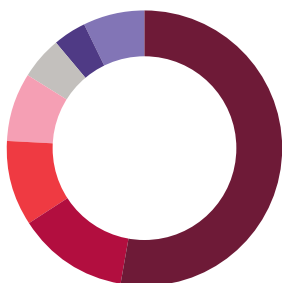
Nous avons continué à jouer un rôle important auprès de nos différents clients. Nous avons aidé les entreprises et autorités de tous les secteurs, notamment les plus critiques tels que la santé, les infrastructures et la logistique, à poursuivre leurs activités.

Nous continuons la formation de nos salariés à tous les niveaux afin de nous assurer que nous disposons des compétences nécessaires pour fournir à nos clients des services de sécurité de qualité. Notre succès actuel et futur repose sur le développement des activités, le renforcement de la diversité et la gestion des talents.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS

L'intégration réussie des acquisitions réalisées au cours des deux dernières années se traduira par une saine croissance de notre chiffre d'affaires en sécurité électronique, conformément à ce que prévoit notre stratégie. La situation économique post-pandémie variera selon les pays, et nous assisterons probablement à une consolidation accrue du marché des services de sécurité. Cette situation nous donnera la possibilité de poursuivre notre stratégie et de continuer à travailler en étroite collaboration avec nos clients afin d'identifier les solutions de sécurité qui leur conviennent le mieux. Nous continuerons aussi à proposer à nos salariés et dirigeants compétents et engagés des possibilités de développement continu.

Part des ventes de la division



- Espagne, 53 %
- Argentine, 13 %
- Portugal, 10 %
- Chili, 8 %
- Pérou, 5 %
- Colombie, 4 %
- Autres pays dans la division, 7 %

570

Résultat d'exploitation
avant amortissement,
MSEK

4,5 %

Marge d'exploitation

3 036

Total capital investi,
MSEK

61 000

Nombre de salariés

150

Directeurs d'agence

AMEA

« En 2020, nous avons enregistré une croissance et renforcé notre position de leader des Protective services dans la région AMEA. »

L'ANNÉE 2020

La pandémie de coronavirus a débuté en Asie, et Securitas a réagi rapidement en mettant en place des plans de continuité d'activité et, en se concentrant sur les besoins de ses clients et le bien-être et la sécurité de ses salariés. Nos collaborateurs de la division AMEA ont fait preuve d'un leadership, d'une flexibilité et d'une résilience remarquables au cours d'une année difficile.

En 2020, nous avons enregistré une croissance et renforcé notre position de leader des Protective services dans la région AMEA. Notre orientation client nous permet d'adapter nos solutions de sécurité à leurs besoins. Nous l'avons démontré en améliorant la fidélisation des clients et en concluant de nouveaux contrats malgré une année agitée. Nous en avons également profité pour accélérer nos investissements et avons poursuivi le recrutement de nos salariés, tout en développant notre stratégie de ressources humaines et nos capacités technologiques sur les marchés clés. Nous avons en outre étendu notre présence en Chine et nous pouvons désormais intervenir auprès de nos clients internationaux dans les grandes villes du pays.

Nous avons réalisé deux acquisitions importantes, Fredon Security en Australie et l'activité sécurité électronique de Stanley Security en Inde et à Singapour. Ainsi, nous accélérons notre transformation stratégique vers la sécurité électronique.

LE MARCHÉ

Le marché de la sécurité privée dans la région AMEA connaît la plus forte croissance au monde. Elle est principalement tirée par l'Inde et la Chine. Avant la pandémie, son taux de croissance annuel était estimé à près de 10 % et la région devait représenter 45 % du marché mondial de la sécurité privée en 2023. Si la pandémie a eu un impact négatif sur des secteurs spécifiques, comme l'hôtellerie,

l'immobilier d'entreprise et l'aviation dans certains pays, de nombreux autres secteurs ont affiché de bons résultats.

Il y a des différences majeures en termes de maturité de marché dans la région AMEA, qui vont des plus développés et digitalisés au monde à certains des moins avancés. Nous voyons des opportunités de croissance pour nos Protective services et nos solutions de sécurité dans les marchés développés, sachant qu'il existe un fort potentiel de développement de services de surveillance et de services de sécurité électronique sur tous nos marchés.

UNE ENTREPRISE AXÉE SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2020, nous avons continué à renforcer la diversité de nos équipes de direction, tant au niveau des divisions que des pays. Nous avons aussi mis en œuvre notre nouveau programme de mise en conformité pour que ce sujet d'importance reste au cœur de nos préoccupations et qu'il soit bien compris dans l'entreprise. Chacune de nos actions repose sur un comportement professionnel éthique, une culture positive et le respect de nos valeurs. Ces pratiques sont intégrées à notre travail quotidien et à nos processus de recrutement, de formation et de développement des salariés.

OBJECTIFS ET PRIORITÉS

En 2021, nous nous attacherons à faire progresser notre proposition de valeur en matière de Protective services auprès de clients sélectionnés sur les marchés clés. Nos priorités : renforcer nos équipes qui travaillent au plus près de nos clients, afin de poursuivre la digitalisation et de nous développer dans les services à distance et la sécurité électronique, le tout dans le but de construire des partenariats à long terme avec nos clients. Cet objectif sera atteint principalement de manière organique, mais aussi par le biais d'acquisitions si l'occasion se présente.

50 000

Nombre de salariés

95

Directeurs d'agence



Production : Securitas AB en collaboration avec Narva
Impression : Elanders, Suède, 2021
Photo : Ingemar Lindewall : couverture intérieure, page 5, 7, 8, 11, 15, 19, 21, 22, 25, 30, 35, 37, 39, 41, 45, 51, 52, 53, 54, 55, 56 et 65.
Raphael Stecksén : page 54, 55.
Robert Stjern Dahl : page 65.
Fares Jammal : page 173

Securitas AB
Boîte postale 12307
SE-102 28 Stockholm
Suède

Adresse :
Lindhagensplan 70

www.securitas.com

