



# Rapport annuel et développement durable



2021

# Sommaire

<b>À PROPOS DE SECURITAS</b>	
2021 en bref	2
Objectifs et réalisation en 2021	4
Déclaration du Président-directeur général	6
Raison d'être et valeurs	8
<b>NOS OPÉRATIONS</b>	<b>10</b>
<b>CRÉATION DE VALEUR</b>	<b>16</b>
<b>PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU MARCHÉ</b>	<b>18</b>
<b>TENDANCES ET STRATÉGIE</b>	<b>20</b>
<b>TRANSFORMATION ET OBJECTIFS 2022-2024</b>	<b>25</b>
<b>OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES NATIONS UNIES</b>	<b>26</b>

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

Securitas AB  
P.O Box 12307  
SE-102 28 Stockholm  
Suède

Adresse d'accueil :  
Lindhagensplan 70

Numéro d'immatriculation d'entreprise :  
556302-7241

[www.securitas.com](http://www.securitas.com)

Nous vous aidons à faire de votre environnement un lieu plus sûr. En délivrant des services de sécurité innovants, de haute qualité et durables à nos clients, nous anticipons les risques auxquels ils sont confrontés pour qu'ils restent concentrés sur leur activité. Nous contribuons au sentiment de sécurité des personnes. Tous les jours, partout dans le monde.

## L'année 2021

Securitas – le principal partenaire en solutions de sécurité intelligente

107 700

Chiffre d'affaires total, MSEK (107 954)

4 %

Taux de croissance organique (0)

22 %

Part du chiffre d'affaires en Solutions de sécurité et de sécurité électronique (22)

5,6 %

Marge d'exploitation (4,5)

4,40

Dividende proposé par action, SEK (4,00)

345 000

Salariés (355 000)

46

Nombre de pays où nous opérons (47)

153 000

Nombre de clients, hors télésurveillance seule (153 000)

90 %

Taux de fidélisation des clients (91)

# Nous vous apportons de la sérénité

# 2021 – En bref

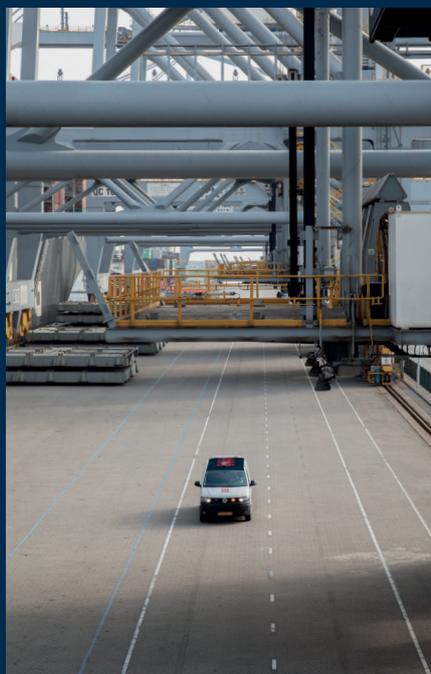


Février

## EFFICACITÉ

Nous avons lancé des programmes de transformation dans les divisions Amérique ibérique et Europe pour moderniser notre activité, exécuter notre stratégie et améliorer

notre rentabilité. Nous avons achevé la phase de conception au cours de l'année, ouvrant la voie à la phase d'implémentation en 2022.



Février

## AFFINER NOS PRIORITÉS

En 2020, nous décidions de quitter les marchés avec des opérations à faible marge et nous nous sommes retirés de 10 marchés.



Mars

## NOTRE IDENTITÉ

Nous avons adopté une nouvelle identité visuelle et un nouveau positionnement. Securitas est une entreprise dont les compétences des collaborateurs, l'engagement et les talents créent une différence positive chaque jour. La nouvelle identité visuelle exprime notre confiance en l'avenir, tout en restant fidèle à notre histoire et à nos salariés.



### Mars INNOVATION

Au printemps, nous avons lancé avec succès un nouveau service intelligent de sécurité : l'analyse prédictive des risques en Suède, avec des retours positifs de la part de nos clients. L'autre marché à proposer ce service était la Norvège.



### Juin RATIO D'IMPACT NET

Securitas a obtenu une note d'impact net AAA (meilleur niveau) par le Upright Project. C'est la plus haute notation possible, elle permet à Securitas de se positionner parmi les trois premiers pour cent des entreprises les mieux notées.

Le modèle de calcul d'impact net d'Upright fait appel à l'intelligence artificielle pour examiner des millions d'articles scientifiques et des bases de données statistiques publiques mesurant l'impact net des sociétés sur le monde.

**Juillet**  
**DEUX ACQUISITIONS MAJEURES**  
Nous avons acquis Protection One, le leader allemand spécialisé dans les services à distance et la sécurité électronique.  
Nous avons également acquis Tepe Güvenlik, l'une des plus grandes sociétés de sécurité électronique en Turquie, ce qui fait de Securitas le numéro deux du marché de la télésurveillance en Turquie.



### Octobre SECURITAS – DANS LE TOP 500 DES EMPLOYEURS EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ DU MAGAZINE FORBES

Nos salariés proviennent de cultures, d'expériences, de milieux et de populations divers. La reconnaissance de Forbes reflète notre engagement inébranlable à embaucher et à retenir des talents multiculturels dans l'entreprise. Nous sommes satisfaits des progrès que nous avons réalisés pour avoir une représentation diversifiée à tous les niveaux de l'entreprise. Cela illustre notre capacité à faire vivre notre raison d'être, dans tout ce que nous faisons. Ce classement Forbes liste les 500 employeurs ayant les effectifs les plus divers aux États-Unis, et notamment dans les conseils d'administration et les cadres.



**Octobre**  
**LA PRIORITÉ AUX CLIENTS**  
Notre Plateforme Excellence Client a été lancée dans la plupart des pays où nous opérons et a ainsi standardisé de nombreux processus clés. Elle permet de suivre le cycle de vie du client et d'avoir une approche orientée sur le client et basée sur nos meilleures pratiques.



### Octobre TROPHÉE

La division Securitas a reçu le prix le plus prestigieux du secteur de la sécurité aux États-Unis : le prix de la performance exceptionnelle en matière de sécurité (OSPA). Cette distinction confirme notre position de leader en matière de compétences et de performances dans le secteur de la sécurité privée. « La capacité de l'entreprise à respecter son engagement envers les parties prenantes a été particulièrement évidente durant la pandémie et la période de troubles intérieurs. Elle a démontré collectivement son engagement à s'investir pour les clients, les salariés et les collectivités. »



**Décembre**  
**UNE ACQUISITION DÉCISIVE**  
Nous avons annoncé la signature d'un accord de rachat de Stanley Security. Une étape majeure dans l'histoire de l'entreprise, qui ouvrira la voie à la transformation future de l'ensemble du secteur de la sécurité privée. Cela sera un vrai changement pour Securitas et pour toutes nos parties prenantes.

# Objectifs et réalisation en 2021

## Objectifs financiers et politique de dividende

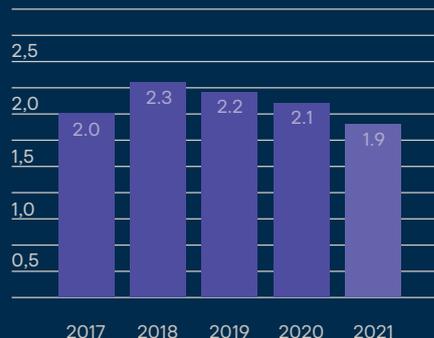
**37 %<sup>1</sup>**  
 Augmentation du bénéfice par action  
 (2020 : -12 %)

Objectif :  
 Une augmentation annuelle moyenne de 10 %



**1,9**  
 Ratio endettement net sur EBITDA  
 (2020 : 2,1)

Objectif :  
 Un ratio endettement net sur EBITDA moyen de 2,5



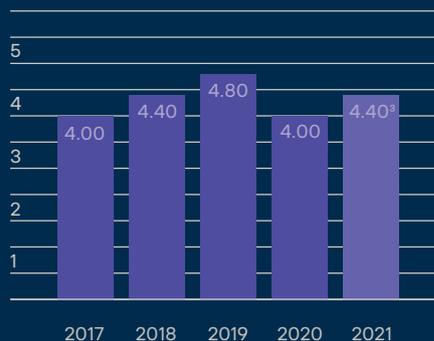
**93 %**  
 Flux de trésorerie d'exploitation  
 (2020 : 147 %)

Objectif :  
 Un flux de trésorerie d'exploitation représentant 70 à 80 % du résultat d'exploitation avant amortissement



**4,40<sup>3</sup>**  
 Dividende par action  
 (2020 : 4,00 SEK)

Politique :  
 Entre 50 et 60 % du revenu net annuel



<sup>1</sup> Variation réelle, ajustée pour tenir compte des variations des taux de change et des postes ayant une incidence sur la comparabilité.

<sup>2</sup> Ajustée pour tenir compte des postes ayant une incidence sur la comparabilité.

<sup>3</sup> Dividende proposé.

## Objectifs de développement durable

---

4 %

Variation du taux  
d'accidents

(2020 : -14 %)

Objectif :

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

24 %

Proportion de femmes  
managers (total)

(2020 : 23 %)

Objectif :

En 2021, la part des femmes managers  
à tous les niveaux devait être au moins  
identique à celle dans l'effectif total



# Record absolu des résultats d'exploitation et acquisition de technologies transformatrices

## Déclaration du Président-directeur général Magnus Ahlqvist

« Répondre aux besoins de nos clients en matière de sécurité et leur apporter de la sérénité pour qu'ils se concentrent sur leur activité est au cœur de notre mission. »

**Notre stratégie, nos investissements et nos actions commencent à générer des résultats et conduisent à une meilleure rentabilité sur tous les segments en 2021.**

La pandémie de coronavirus était toujours présente dans nos opérations quotidiennes à la fin de l'année 2021, mais notre entreprise a réussi à se renforcer grâce à notre action anticipée, clairement axée autour de nos quatre priorités : préservation de la santé et de la sécurité de nos collaborateurs, proximité avec nos clients, gestion des coûts et de notre trésorerie. Au cours de la dernière année, nous avons davantage précisé nos priorités économiques en mettant l'accent sur l'amélioration de la proposition de valeur pour le client, la rentabilité et l'exécution de nos programmes de transformation, et dans le contexte de la pandémie, nous continuons d'avoir de solides performances dans tous nos segments d'activité.

Fin 2021, nous avons été très heureux d'annoncer la plus importante acquisition de l'histoire du Groupe : nous avons conclu un accord pour acquérir Stanley Security, un prestataire de solutions de sécurité électronique de grande renommée mondiale. Nous avons développé notre plateforme de sécurité électronique par des petites acquisitions depuis quelques années, mais Stanley Security change complètement la donne. Une acquisition transformatrice, à la fois pour nous en tant qu'entreprise et pour le secteur de la sécurité privée.

Nous croyons que l'avenir de la sécurité doit se construire autour d'une combinaison de présence internationale, de technologie connectée et d'utilisation intelligente des données, et avec Stanley Security, nous serons parfaitement positionnés pour gagner dans cet environnement. La stratégie de Securitas consiste à délivrer des solutions de sécurité globales, évolutives et innovantes pour répondre aux besoins de sécurité de plus en plus complexes des clients.

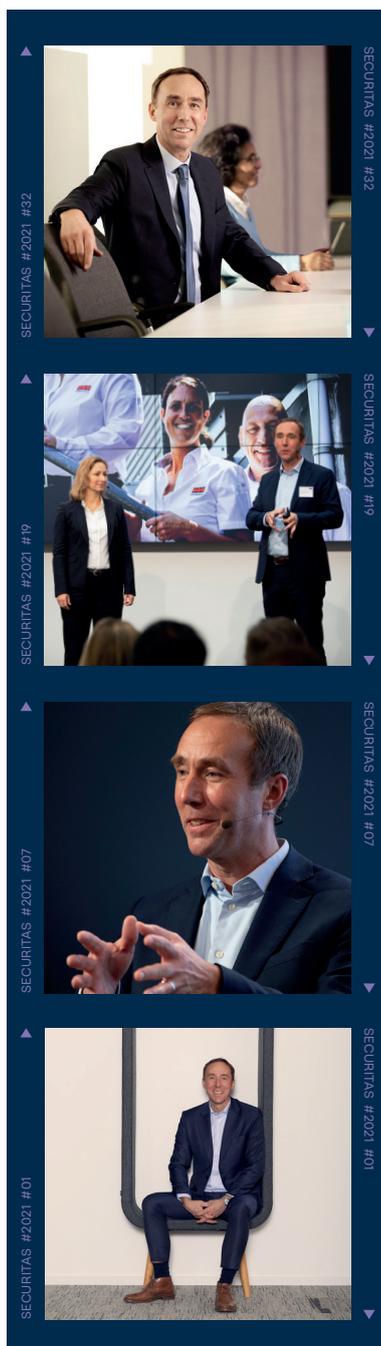
L'offre de services complémentaire de Stanley Security en matière de sécurité électronique de pointe s'inscrit parfaitement dans cette stratégie. En outre, cette acquisition représente une étape importante pour Securitas dans l'atteinte de l'objectif de doubler ses ventes de solutions de sécurité à plus forte marge et de sécurité électronique d'ici à 2023. Nous prévoyons de terminer le processus d'acquisition au premier semestre 2022.

### DÉVELOPPEMENT 2021

La croissance organique du chiffre d'affaires du Groupe s'est établie à 4 % (0) avec la contribution de tous les segments d'activité. La reprise progressive de l'activité s'est poursuivie au cours de l'année, l'activité commerciale et la dynamique des ventes s'accéléraient dans tout le Groupe, y compris dans le segment de la sûreté aéroportuaire. Les ventes de solutions de sécurité et de sécurité électronique ont connu une croissance de 8 % (5) en 2021 et représentent désormais 22 % (22) du chiffre d'affaires total du Groupe.

Le résultat opérationnel du Groupe, ajusté des variations de change, a augmenté de 28 % (-10) et la marge opérationnelle s'est améliorée à 5,6 % (4,5). L'amélioration des fondamentaux de l'entreprise et la gestion active du portefeuille ont renforcé tous les segments d'activité, et le programme d'économies lancé en 2020 a également eu un impact positif. En outre, nous avons enregistré une baisse des provisions en 2021, comparé à la hausse connue en 2020, qui reflétait l'augmentation des risques dans l'environnement commercial. L'équilibre entre les prix et les salaires a été maintenu tout au long de l'année. Nous sommes bien positionnés pour maintenir cet équilibre en 2022.

Le Groupe a dégagé un fort flux de trésorerie d'exploitation correspondant à 93 % du résultat d'exploitation en 2021. Le ratio endettement net sur EBITDA s'est établi à 1,9 (2,1).



Sur la base de sa solide situation financière, le Conseil d'administration propose un dividende de 4,40 SEK par action pour 2021, soit une augmentation de 10 % par rapport à 2020.

### PROCHE DE NOS CLIENTS

Répondre aux besoins de nos clients en matière de sécurité et leur apporter de la sérénité pour qu'ils se concentrent sur leur activité est au cœur de notre mission. En raison de la pandémie, les besoins d'un grand nombre de clients ont changé rapidement et nous avons fait tout notre possible pour être flexibles et les servir de la meilleure façon possible. La qualité et l'adaptabilité de nos services ont été reconnues par nos clients et se sont traduites par un taux de fidélisation stable et élevé de nos clients, 90 % en 2021.

### LEADER DES PROTECTIVE SERVICES

Au cours de l'année, nous avons continué à développer nos compétences en sécurité électronique et solutions de sécurité. Nous avons réalisé plusieurs acquisitions importantes qui renforcent notre position : Dansk Brandteknik au Danemark, Protection One en Allemagne, Tepe Güvenlik en Turquie et Supreme Security aux États-Unis.

Avec l'acquisition de Stanley Security, nous projetons de devenir un acteur exceptionnel dans le secteur de la sécurité privée au niveau international. Le profil de Securitas va passer du statut de leader de la surveillance avec des solutions de sécurité et de sécurité électronique, au statut de principal partenaire en solutions de sécurité intelligente. Notre offre combinée est à la pointe de la technologie, et nous serons dans une position exceptionnelle pour produire des services de sécurité et de sûreté aux clients et aux collectivités du monde entier.

Dans l'ensemble du Groupe, nous avons constaté une évolution positive des ventes de solutions de sécurité et de sécurité électronique en 2021, malgré quelques difficultés liées à la pénurie de composants. Accélérer la croissance organique des ventes de solutions de sécurité et de sécurité électronique est une priorité pour l'avenir. L'activité d'installation au sein de la sécurité électronique s'est bien rétablie en 2021, avec l'assouplissement des restrictions et des confinements, et nous avons pu accéder de nouveau aux sites des clients.

### PILOTER NOS PROGRAMMES DE TRANSFORMATION

En Amérique du nord, nous avons commencé à constater les avantages opérationnels et financiers de la mise en œuvre de la transformation en 2021. Nous avons finalisé ce programme fin 2021 et nous continuerons au cours de l'année à venir à nous concentrer sur la réalisation de bénéfices.

Début 2021, nous avons lancé des programmes de transformation dans les divisions Europe et Amérique ibérique. C'est la dernière phase de transformation du Groupe. Ces programmes contribueront à moderniser et digitaliser nos activités et nous permettront de mettre en œuvre notre stratégie à grande échelle et d'améliorer notre rentabilité. Tous les programmes de transformation ont des objectifs de marge d'exploitation clairement définis qui leur sont associés, et les programmes ont progressé comme prévu en 2021.

### NOS SALARIÉS

En tant que l'un des plus grands employeurs au monde, Securitas emploie de nombreuses personnes.

Nous offrons des milliers d'opportunités d'emploi, et nos salariés apprécient de travailler dans une entreprise portée par des valeurs et une raison d'être, qui offre de bonnes conditions de travail, des salaires équitables et des perspectives d'évolution de carrière. 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 jouons dans la société, aujourd'hui et sur le long terme.

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.

### UN AVENIR PROMETTEUR

En 2022, nous nous préparons à conclure l'acquisition de Stanley Security et à transformer Securitas en une entreprise moderne, avec des technologies de pointe. Lorsque Stanley Security sera intégrée et que les programmes de transformation seront pleinement mis en œuvre, nous aurons construit un nouveau Securitas – un partenaire moderne, digital et innovant de solutions de sécurité pour nos clients. Avec les objectifs de marge des programmes de transformation, le potentiel de marge plus élevé de Stanley Security, associés à la gestion active de portefeuille dans le Groupe, nous construisons un potentiel de marge structurellement plus élevé chez Securitas dans les années à venir.

La situation géopolitique mondiale a radicalement changé avec l'invasion de l'Ukraine par la Russie fin février 2022. Nous n'avons pas d'opérations en Russie ni en Ukraine, mais nous suivons l'évolution de près et ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour contribuer à réduire l'incertitude et à rendre la société plus sûre.

Enfin, je voudrais exprimer ma gratitude à l'équipe de Securitas pour son travail et ses contributions remarquables. Je tiens également à remercier tous les actionnaires de la confiance que vous avez placée dans notre entreprise.

Stockholm, le 24 mars 2022

Magnus Ahlqvist  
Président-directeur général

# Guidé par 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. Pour ce faire, nous sommes guidés par nos trois valeurs fondamentales : Intégrité, Vigilance et Esprit de service. Elles définissent notre identité et guident nos actions. Les trois points de notre logo symbolisent ces valeurs et signifient que nous veillons les uns sur les autres et sur les personnes qui nous entourent.

## NOTRE RAISON D'ÊTRE

Notre raison d'être est une promesse faite à nos clients, nos partenaires et autres parties prenantes, une promesse qui guide chacune de nos décisions, des petits actes du quotidien à nos importants investissements stratégiques.

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

Nous sommes guidés par notre éthique et nos valeurs fortes d'Intégrité, de Vigilance et d'Esprit de service, qui sont les piliers de la culture Securitas depuis de nombreuses années.

- 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 sont dotés d'un 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.

## NOTRE CAPITAL HUMAIN

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 atteindre leur plein potentiel. Notre réussite repose sur la promotion d'un sentiment de fierté, ainsi que sur notre capacité à attirer et retenir les talents.

Depuis sa création en 1934, les valeurs 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 assurons 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 mal rémunérés 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, l'égalité hommes-femmes et les bonnes conditions de travail. Nous adoptons également une approche élargie de la diversité et de l'inclusion, et nous travaillons intensément sur les objectifs au niveau du Groupe dans ces domaines. En outre, en 2022, nous allons mettre en œuvre des mesures d'engagement des salariés. Grâce aux indicateurs clés de performances, 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.

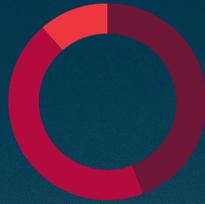
## Le développement des compétences est essentiel

Securitas, tout comme nos plus grands clients, 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 devenir des experts et des managers.

Nous sommes convaincus que notre stratégie de ressources humaines apportera une valeur ajoutée à toutes les parties prenantes de Securitas. Nos salariés apprécient, par exemple, de travailler pour une entreprise portée par des valeurs et une raison d'être, qui offre des salaires équitables, des plans de développement et des perspectives d'évolution de carrière et qui encourage l'amélioration continue. Les clients peuvent compter, quant à eux, sur des salariés très impliqués et motivés, qui délivrent une excellente qualité de service et créent de la valeur au quotidien.



Securitas opère dans 47 marchés avec plus de 1 300 agences. 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 et mis dans « Autre » dans les graphiques ci-contre.



Part des ventes du Groupe par division, hors Autre 3 %

- Amérique du nord 43 %
- Europe 43 %
- Amérique ibérique 11 %



Part des revenus d'exploitation du Groupe par division, hors Autre -10 %

- Amérique du nord 53 %
- Europe 45 %
- Amérique ibérique 12 %

Une position internationale et une présence locale solides

## Division Amérique du nord

### Marchés :

Canada, États-Unis et Mexique

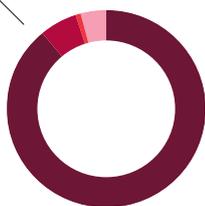
Chiffre d'affaires total 46 747 MSEK (47 801)

Taux de croissance organique 3 % (2)

Résultat d'exploitation avant amortissement 3191 MSEK (2800)

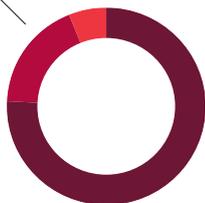
Marge opérationnelle 6,8 % (5,9)

113 000 salariés



Part des ventes par pays

- États-Unis, 91 %
- Canada, 6 %
- Mexique, 1 %
- Autres pays dans la division, 2 %



Part des ventes par service

- Services de surveillance humaine 76 %
- Solutions de sécurité et sécurité électronique 18 %
- Autres 6 %

## Division Europe

### Marchés :

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 et Turquie

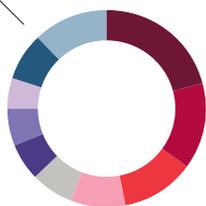
Chiffre d'affaires total 46 138 MSEK (45 188)

Taux de croissance organique 5 % (-2)

Résultat d'exploitation avant amortissement 2696 MSEK (2069)

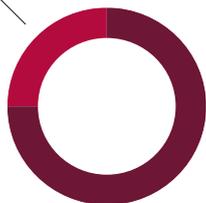
Marge d'exploitation 5,8 % (4,6)

120 000 salariés



Part des ventes par pays

- Allemagne, 21 %
- France, 14 %
- Suède, 12 %
- Belgique, 9 %
- Pays-Bas, 7 %
- Europe de l'Est, 6 %
- Royaume-Uni, 6 %
- Norvège, 5 %
- Turquie, 4 %
- Autres pays dans la division, 16 %



Part des ventes par service

- Services de surveillance humaine 75 %
- Solutions de sécurité et sécurité électronique 25 %
- Autres 0 %

## Division Amérique ibérique

### Marchés :

Argentine, Chili, Colombie, Costa Rica, Équateur, Espagne, Pérou, Portugal et Uruguay

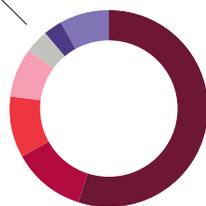
Chiffre d'affaires total 12 286 MSEK (12 552)

Taux de croissance organique 6 % (2)

Résultat d'exploitation avant amortissement 702 MSEK (570)

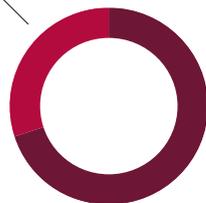
Marge opérationnelle 5,7 % (4,5)

59 000 salariés



Part des ventes par pays

- Espagne, 55 %
- Argentine, 12 %
- Portugal, 10 %
- Chili, 8 %
- Colombie, 4 %
- Pérou, 3 %
- Autres pays dans la division, 8 %



Part des ventes par service

- Services de surveillance humaine 70 %
- Solutions de sécurité et sécurité électronique 30 %
- Autres 0 %

## AMEA — Afrique, Moyen-Orient, Asie et Australie

### Marchés :

Afrique du Sud, Arabie saoudite, Australie, Chine, Corée du Sud, Émirats arabes unis, Hong Kong, Inde, Indonésie, Maroc, Singapour, Thaïlande et Vietnam

53 000 salariés

# Notre offre

Securitas dispose de l'offre de Protective services la plus complète actuellement sur le marché, et nous développons constamment des services innovants et sur mesure, adaptés aux activités et aux besoins de nos clients. Cela nous permet de travailler et de développer des services sur mesure en collaboration avec eux.



Nos services de sécurité sont gérés et coordonnés via nos centres opérationnels Securitas (Securitas Operations center - SOC). Nos opérateurs peuvent répondre rapidement aux besoins de sécurité des clients. Les informations collectées par nos SOC fournissent en permanence aux clients des renseignements de haut niveau sur la sécurité, avec des mesures, des analyses et des rapports client.

## SOLUTIONS DE SÉCURITÉ

Les solutions de sécurité intègrent des services tels que les services de surveillance sur site et/ou de sécurité mobile et/ou de services à distance. Ces services sont combinés à un service technologique en termes de produits proposés et gérés par Securitas et font partie de l'offre de services. L'équipement est installé sur le site du client.



### RISK MANAGEMENT

Notre réseau mondial d'experts couvre tous les risques en associant technologie de pointe et veille sécurité de haut niveau. Les experts en risques de Securitas sont parmi les plus compétents du secteur. Ils identifient et protègent tous les domaines qui peuvent représenter une faille pour votre entreprise et ses opérations.



### SÛRETÉ

Nos agents de sécurité protègent les propriétés, les actifs, le personnel et les résidents dans des environnements privés ou publics. Ils sont formés pour détecter, prévenir et intervenir en cas de risques et d'incidents.



### SÉCURITÉ MOBILE

Nous produisons des services de sécurité mobile, où un agent de sécurité mobile patrouille sur plusieurs sites clients dans une zone géographique limitée.



### SERVICES À DISTANCE

Nos services à distance sont standardisés et rentables. Ils associent technologie innovante et gestion par des opérateurs de télésurveillance spécialement formés.



### SÉCURITÉ ÉLECTRONIQUE

La sécurité électronique consiste en la vente de systèmes d'alarme comprenant la conception et l'installation. La surveillance à distance, sous la forme de services de vidéosurveillance, vendue séparément et non dans le cadre d'une solution de sécurité, est également incluse. La sécurité électronique comprend également les services de maintenance et, dans une certaine mesure, la vente de produits (alarmes et composants) sans aucune conception ni installation.



### SÉCURITÉ

Nous délivrons des services de sécurité certifiés, notamment de prévention et d'intervention pour lutter contre les incendies, de secours et assistance à personnes et de prévention des risques professionnels pour tous les secteurs.

## NOS CLIENTS

Nous commençons toujours par effectuer une évaluation approfondie des risques et déterminer les besoins spécifiques de notre client, quel qu'il soit et quel que soit son domaine d'activité. Cela nécessite un dialogue ouvert, une analyse approfondie et une approche flexible. Lors de la conception de nos solutions, nous combinons les connaissances du client, de nos directeurs d'agence locaux avec les experts spécialisés de nos équipes sécurité électronique, risk management, sécurité, etc. En outre, nous mettons les meilleures pratiques à la disposition de toute notre organisation par le biais de formations et d'outils digitaux. Nous entretenons des partenariats d'une extrême qualité grâce à notre connaissance approfondie du client, notre expertise et nos vastes connaissances mondiales.

La pandémie de coronavirus a souligné l'importance d'agir et de s'adapter aux besoins changeants du client, parfois quotidiennement, dans certaines situations. Cette agilité et la mise en œuvre rapide de processus réalisables ont encore renforcé notre rôle dans la société : nous avons su réagir rapidement pour servir les hôpitaux ainsi que les centres de test et de vaccination et produire non seulement un service exceptionnel, mais aussi la sérénité en plein cœur d'une crise sanitaire.

La technologie virtuelle nous a aidé à accroître l'engagement de nos clients pendant la pandémie de coronavirus, ce qui nous a permis de rester étroitement connectés malgré des interactions physiques limitées. Quand la société a pu recommencer à vivre presque normalement, nous avons continué à utiliser la digitalisation pour réduire notre impact sur le climat tout en restant centrés sur le client.

### Clients internationaux

Notre vision globale nous aide à identifier et délivrer des solutions locales adaptées à nos clients internationaux, tout en maintenant une cohérence transfrontalière et intercontinentale. L'activité clients internationaux a continué de croître en 2021. Bien que leur part des ventes ait stagné à 16 % des ventes totales de Securitas, nous avons constaté une recrudescence significative des partenariats avec Securitas pour tout ce qui est de nos Protective services. Dans le top 10 des clients stratégiques internationaux, nous avons enregistré en 2021 un taux de croissance nettement supérieur à la moyenne. L'objectif principal de l'activité clients internationaux est de construire des relations plus profondes pour transformer nos services de sécurité en solutions de sécurité intelligente. Avec des opérations dans 47 marchés, Securitas est un leader

international avec une présence locale. Dans les pays où nous ne sommes pas présents, nous pouvons néanmoins assurer un niveau élevé de service, d'éthique professionnelle et de cohérence grâce au programme *Securitas Certified Partner*.

### Les plateformes améliorent la qualité

Notre objectif est d'augmenter le temps que passent nos directeurs d'agence et autres salariés auprès de nos clients. La Plateforme Excellence Client permet d'automatiser et de standardiser de nombreux processus clés et de suivre le cycle de vie du client. Elle a été déployée sur 41 marchés et assure une approche orientée client et basée sur nos meilleures pratiques globales.

Afin de poursuivre les projets de transformation numérique au sein de l'organisation, nous avons lancé des outils digitaux de reporting auprès de nos agents de sécurité dans la plupart des pays où nous opérons et auprès de nos clients internationaux. Ces outils optimisent nos rapports et nous permettent de présenter et d'analyser des données pour renforcer notre proposition de valeur.

### Mesurer les progrès

Securitas dispose d'un ensemble défini d'indicateurs clés de performance (ICP) pour mesurer et cartographier nos progrès en matière d'engagement client. Nous disposons d'une base de clients fidèles, avec un taux de fidélisation de 90 %. Afin de continuer à évaluer la satisfaction de nos clients à l'égard de nos services, nous utilisons les enquêtes de satisfaction.

### Améliorer la marge

Notre approche orientée client fait appel aux meilleures pratiques mondiales. Nos compétences et nos connaissances spécialisées sont d'une grande valeur dans le secteur de la sécurité et de la sûreté. En 2021, nous nous sommes davantage concentrés sur les clients prêts à payer pour des services à valeur ajoutée. Ce travail a commencé en 2020 dans le segment de la sûreté aéroportuaire, et a été étendu à l'ensemble de nos clients en 2021.

### INNOVATION

Au cours des trois dernières années, nous avons construit une entité chargée de créer les bases de l'innovation et du développement de produits. Elle est composée de personnes hautement qualifiées dans la recherche, l'expérience utilisateur, la science des données, le développement de logiciels et les modèles commerciaux digitaux. Elles ont développé un portefeuille de produits innovants et prometteurs et des produits digitaux à forte marge et à forte croissance.

### Analyse prédictive du risque

Nous proposons notamment un outil d'analyse prédictive du risque, qui a été déployé avec succès en Suède en 2021, avec des retours positifs des clients. Les preuves de viabilité du marché et des produits révèlent une forte croissance et des marges élevées dans le segment des Petites et moyennes entreprises (PME).

Début novembre 2021, nous avons poursuivi le déploiement et lancé l'analyse prédictive des risques dans un deuxième marché en Norvège. Nous avons utilisé un modèle d'intelligence artificielle (IA) basé sur les données suédoises pour prédire le risque en Norvège. Le résultat a montré un taux d'exactitude supérieur à 80 %, par rapport aux données d'incidents historiques norvégiennes. Un résultat prometteur qui prouve son adaptabilité vers d'autres marchés, indépendamment des ensembles de données locales.

### Les données et les informations sont des moteurs

Les données sont clairement la base du succès et des futurs produits et services de Securitas. En combinant les ensembles de données uniques et volumineux que nous collectons via nos agents de sécurité, nos clients et des sources externes, et avec les compétences de notre équipe et de notre réseau de partenaires, nous avons créé les bases nécessaires pour passer de programmes de sécurité planifiés à des dynamiques et *Intelligent Protective services*. 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. Nous avons déjà établi que nous avons la capacité de mieux comprendre comment le risque, la criminalité et la sécurité évoluent à l'échelle mondiale. Ces connaissances peuvent et sont déjà en train d'être traduites en de nouvelles compétences pour optimiser nos opérations de sécurité, ainsi qu'en de nouveaux services de conseil à nos clients sur la meilleure façon d'anticiper le risque et d'améliorer la sécurité et la sûreté.

Nous prévoyons de développer ces compétences et de continuer à les exploiter à l'avenir. Nous souhaitons élargir notre offre pour y inclure des services digitaux permettant d'évaluer et de conseiller pleinement nos clients, de mettre davantage l'accent sur la sécurité des personnes et des salariés et, enfin, de construire une plateforme connectée pour intégrer en temps réel toutes les données provenant de capteurs tels que les multiplicateurs, les appareils connectés et les bâtiments intelligents. Avec cette plateforme, nous ambitionnons de passer à un modèle de sécurité nouvelle génération et de redéfinir ainsi les standards du secteur.



Securitas

Securitas  
Electric  
Security

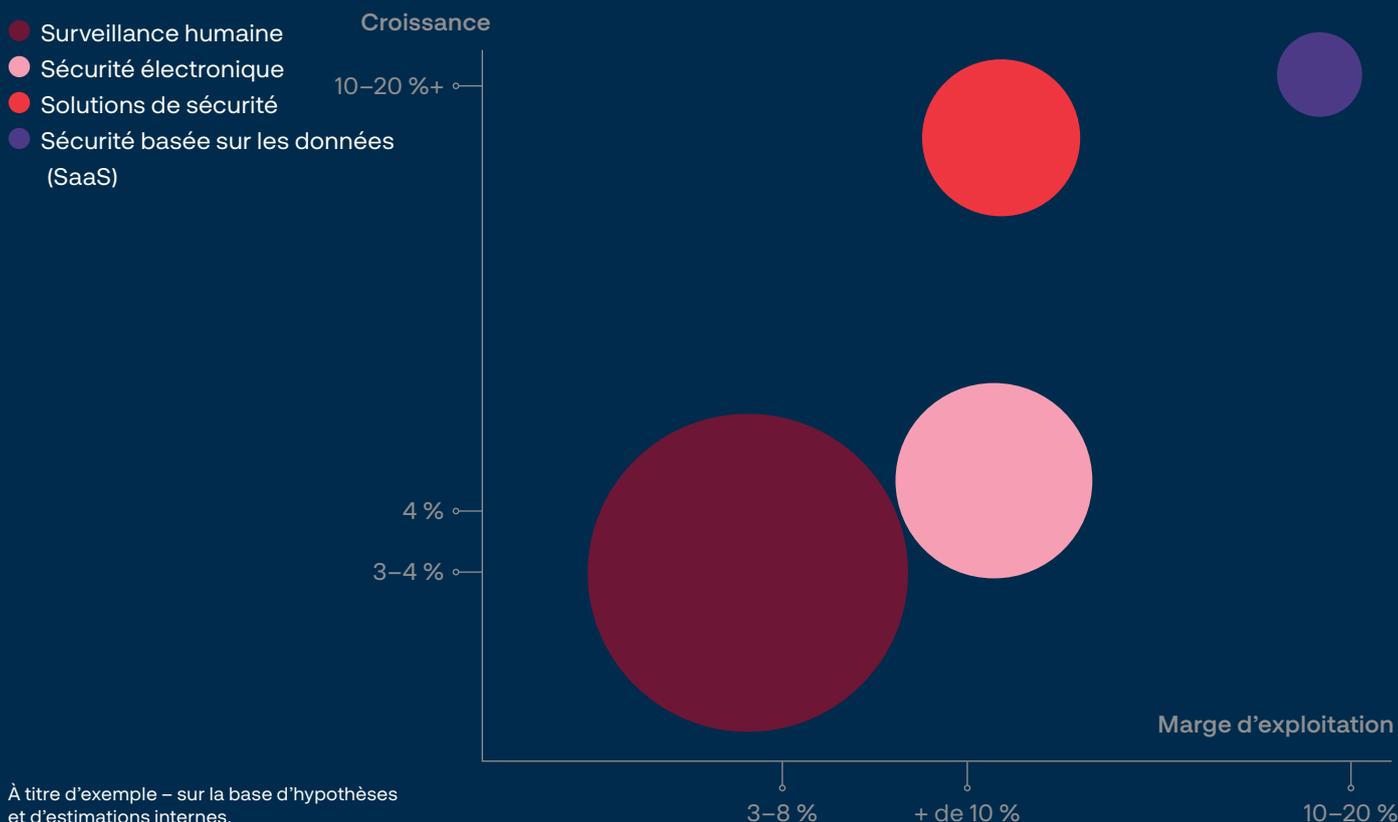
# Création de valeur par la présence, les données et les solutions avancées

Nous voyons trois principaux facteurs pour définir l'avenir du secteur de la sécurité privée : la force de la présence, la technologie connectée et l'utilisation intelligente des données. Nous croyons que les leaders de demain seront les entreprises qui sauront exploiter et combiner ces trois actifs pour offrir la meilleure expérience client. En concluant un accord d'acquisition de Stanley Security, nous doublons notre capacité en sécurité électronique et nous nous rapprochons considérablement de notre objectif de doubler les ventes de solutions de sécurité et de sécurité électronique d'ici à 2023.

Si l'on regarde les différents segments du secteur de la sécurité privée et la manière dont ils vont évoluer en termes de croissance, mais aussi en termes de rentabilité, on constate des différences significatives au cours des cinq à dix prochaines années. Securitas est aujourd'hui en position de force dans le domaine de la surveillance et nous avons développé constamment nos activités en sécurité électronique. Parallèlement, nous avons travaillé de manière proactive au cours des cinq à six dernières années pour intégrer différents services de sécurité dans ce que nous appelons nos solutions de sécurité.

Les solutions de sécurité et de sécurité électronique font partie de l'industrie de la sécurité privée caractérisée par une croissance plus forte et des opportunités de marge plus élevée. À plus long terme, nous prévoyons également que la sécurité basée sur les données en tant que service deviendra de plus en plus importante. Cela sera essentiellement rendu possible par une large connectivité à tous les équipements que nous avons installés sur les sites clients et par la capacité de stimuler l'innovation sur la base de cette connectivité afin d'optimiser

la solution de sécurité, mais aussi de travailler de manière plus prédictive. Toutes les solutions de sécurité mettent de plus en plus l'accent sur la technologie et les données, en raison des besoins de sécurité de plus en plus complexes. Comme illustré en dessous, la technologie et l'innovation basée sur les données devraient représenter une part plus importante de la croissance et offrir des marges d'exploitation plus élevées. En concluant un accord d'acquisition de Stanley Security, nous faisons un pas important dans le changement de profil de Securitas.



# Un impact fort et positif sur la société

Tout en poursuivant ses objectifs, Securitas a différents impacts sur la société. La quantification de ces impacts ou la valeur que nous créons sont résumées dans ce que l'on appelle un profil d'impact net, qui consiste en une vue d'ensemble de l'impact holistique des activités de Securitas sur la société, les compétences, la santé et l'environnement.

Avec un ratio d'impact net de 81 %, l'activité de Securitas est très positive. Cela signifie que notre impact négatif global est inférieur de 81 % à notre impact positif global. Notre impact positif le plus important est notre contribution à la société par la création d'emplois.

Dans le graphique ci-contre, les barres de gauche représentent les impacts négatifs de Securitas liés à l'utilisation des ressources, tandis que les barres de droite montrent les impacts positifs créés par la revalorisation de ces ressources. L'analyse est basée sur les activités de Securitas, c'est-à-dire nos produits et services, et elle prend en considération l'ensemble de la chaîne de valeur de ces produits et services.

Le profil a été calculé et défini selon le modèle de quantification de l'impact net de l'Upright Project. Celui-ci utilise une technologie basée sur l'apprentissage automatique pour traiter les connaissances contenues dans des millions d'articles scientifiques.

## SOCIÉTÉ

Nos impacts positifs les plus importants sont ceux que nous avons sur la société par la création d'emplois. Nous contribuons au fonctionnement de la société par nos produits et services essentiels, et c'est là où notre raison d'être prend tout son sens. Nos compétences, nos équipes spécialisées et notre technologie de pointe en sécurité protègent nos villes,

nos lieux de travail et nos rues, et assurent la sécurité de millions de personnes dans le monde.

En plus de cela, nous agissons en tant qu'entreprise responsable : en 2021, Securitas a fourni un emploi à plus de 345 000 personnes sur 47 marchés dans le monde et a versé 1265 MSEK en impôts courants.

## COMPÉTENCES

De par ses activités, Securitas contribue également à un impact positif dans le monde en créant et en partageant des compétences. Nos services en sécurité électronique créent des données qui nous permettent de développer nos compétences en sécurité préventive, d'apporter une réponse rapide, l'automatisation et des services de sécurité et de sûreté de plus en plus optimisés. Avec notre ambition de doubler notre activité de solutions de sécurité et de sécurité électronique d'ici à 2023, notre impact positif en compétence ne fera que croître.

Par le biais de nos programmes de formation, nous diffusons également le meilleur savoir-faire en sécurité. En 2021, le nombre moyen d'heures de formation était de 28,1 par salarié. Nos compétences comprennent également notre ressource la plus précieuse : nos salariés, dont les compétences et le temps qu'ils nous consacrent rendent possibles tous les impacts positifs de Securitas.

## SANTÉ

Faire en sorte que les personnes se sentent en sécurité a un impact très positif sur leur santé, et le rôle de Securitas se reflète dans l'impact positif

qu'il a sur la qualité de vie. Tous les jours, les services de Securitas éliminent des facteurs de stress et des risques dans la vie, ce qui contribue à améliorer le bien-être sur le lieu de travail, pendant les trajets et dans les collectivités. Nos agents de sécurité sont formés non seulement pour se protéger eux-mêmes, mais aussi pour aider les autres pendant leur mission, par exemple, en pratiquant les gestes de premiers secours et le massage cardiaque ou en assurant la sécurité incendie. Nous souhaitons par là nous assurer que tous nos salariés peuvent assister les personnes en cas d'urgence.

Nos salariés sont également confrontés à différents types de risques dans l'exercice de leurs fonctions, et nous mettons tout en œuvre pour fournir un environnement de travail sûr pour tous. Nous surveillons de très près différents paramètres de santé et de sécurité au travail et prenons les mesures nécessaires. Notre objectif est de réduire de 5 % le taux d'accidents à l'échelle du Groupe chaque année.

## ENVIRONNEMENT

En raison de la nature de nos services, l'impact environnemental de Securitas est relativement faible à l'échelle mondiale. Malgré cela, nous nous efforçons de réduire continuellement notre empreinte. Étant donné que notre principal impact environnemental provient des émissions des véhicules utilisés par nos agents de sécurité et autres salariés, nous établissons chaque année des limites d'émissions pour les véhicules de société neufs, achetés ou loués.

81 %  
Ratio d'impact net

345 000  
emplois créés

1265  
Impôts courants payés,  
MSEK

Impact	Négatif	Score	Positif	
<b>SOCIÉTÉ</b>	-0,0	10,0	10,0	
Emplois		5,2	5,2	
Impôts		2,3	2,3	
Fonctionnement sociétal		2,5	2,5	
Stabilité sociétale	-0,0	0,1	0,1	
Égalité et droits humains	-0,0	0,0	0,0	
<b>COMPÉTENCES</b>	■ -0,7	-0,1	0,6	
Infrastructures de données		0,0	0,0	
Création des compétences		0,3	0,3	
Transmission des compétences		0,4	0,4	
Rareté du capital humain	■ -0,7	-0,7		
<b>SANTÉ</b>	■ -0,3	0,6	0,9	
Maladies physiques	■ -0,3	-0,1	0,2	
Maladies psychologiques	-0,0	0,0	0,0	
Nutrition	-0,0	0,0	0,0	
Relations	-0,0	0,1	0,1	
Bien-être	-0,0	0,6	0,6	
<b>ENVIRONNEMENT</b>	■ -1,2	-1,2	0,0	
Émissions de GES	■ -0,7	-0,6	0,0	
Émissions non GES	■ -0,5	-0,4	0,0	
Ressources naturelles rares	-0,0	0,0	0,0	
Biodiversité	-0,0	0,0	0,0	
Déchets	-0,0	0,0	0,0	

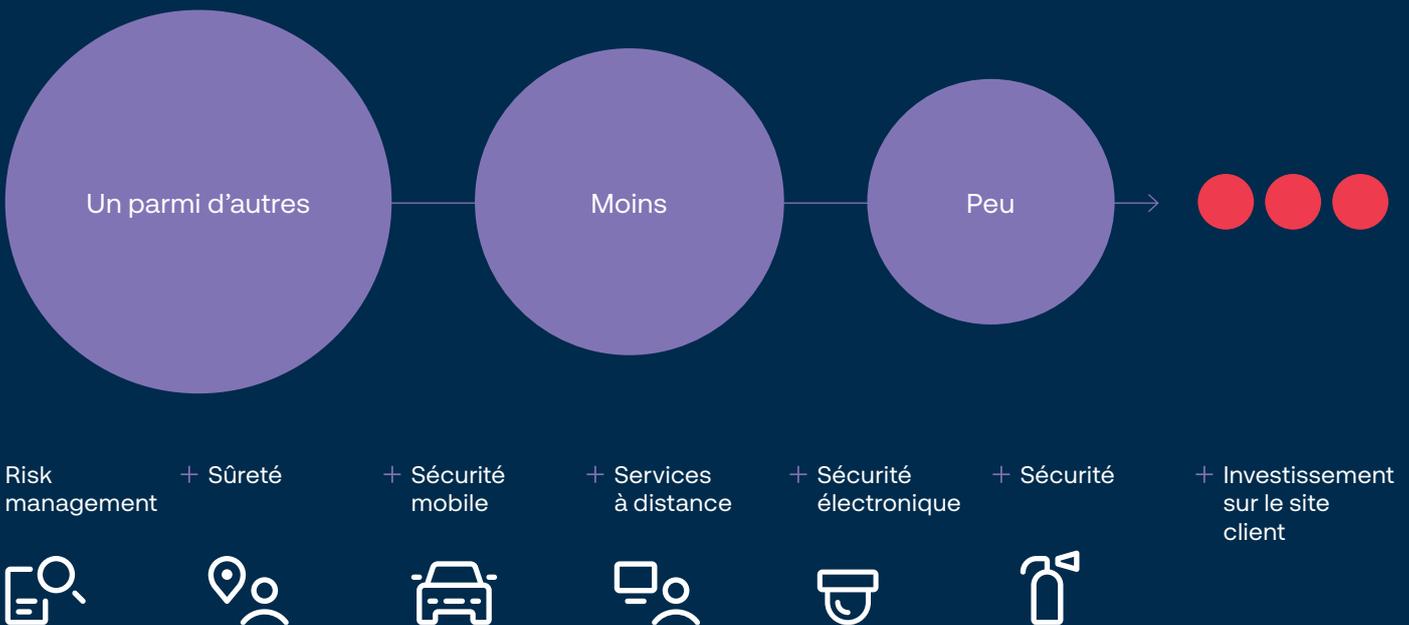
# Peu d'acteurs globaux

Le marché mondial des services de sécurité privée est relativement fragmenté, avec peu d'acteurs globaux. Nos principaux concurrents internationaux sont Allied Universal, qui a racheté G4S en 2021, et Prosegur, mais dans nombre de nos marchés, nos principaux concurrents sont des petites ou moyennes entreprises locales.

## Les solutions de sécurité nous positionnent comme un acteur unique sur le marché

L'ajout de compétences, capacités et services de sécurité spécialisés renforce la valeur de notre offre

pour le client. Cette approche réduit également le nombre de concurrents.



## Opportunités de croissance mondiale

Le marché mondial des services de sécurité devrait continuer à croître. Dans les marchés développés, comme les États-Unis et l'Europe occidentale, le potentiel de croissance repose sur l'offre d'une gamme complète de services de sécurité, notamment des technologies, qui peuvent être associés dans des solutions personnalisées. 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. La sécurité électronique est un marché de 70 milliards de dollars offrant d'importantes possibilités d'innovation.

D'après les prévisions, la croissance globale la plus forte sera principalement tirée par la Chine et l'Inde, suivies par la Pologne, la Russie et la Turquie. Alors que la majeure partie de cette croissance proviendra des services de surveillance humaine, la télésurveillance devrait connaître une croissance rapide.

### Taille du marché des services de sécurité prévue en 2024



Source : \* Freedonia, \*\*Rapport HS Markit.  
\*\*\* Position actuelle sur le marché en fonction des chiffres d'affaires.

# Moteurs de la croissance mondiale dans les services de sécurité

Les facteurs de croissance dépendent de la maturité du marché. Nous avons identifié plusieurs tendances ayant le plus d'impact et créant des opportunités pour nos activités internationales. Les préoccupations croissantes en matière de sécurité et la demande croissante de dispositifs de sécurité compatibles avec Internet dans tous les secteurs sont les principaux moteurs de croissance sur le marché des services de sécurité. Pour répondre à cela, nous avons aligné notre stratégie, nos services et nos solutions.

« Il s'agit d'un marché en pleine expansion, basé sur les besoins croissants des clients de sécurité, mais aussi de solutions de plus en plus complexes. »

## PANDÉMIE DE CORONAVIRUS

Le déclenchement de la pandémie de coronavirus a eu un impact économique majeur dans le monde entier. Dans de nombreux pays, le virus a entraîné l'arrêt total des principales chaînes de production industrielle, des interdictions de voyager et des perturbations de la chaîne d'approvisionnement. Toutefois, l'impact de la pandémie et des blocages qui ont suivi n'a pas eu un fort impact pour Securitas sur les services de sécurité, ces services étant considérés comme des activités essentielles. L'impact sur les services d'installation a été plus important, mais, dans une certaine mesure, atténué par des ventes supplémentaires liées à la pandémie.

En raison de la pandémie, de nombreux sites ont été fermés. Tout à coup, ces locaux, qui étaient presque toujours occupés, se sont retrouvés vides, ce qui signifie qu'ils nécessitaient de nouvelles installations d'alarme et de système de vidéo surveillance car les propriétaires d'entreprises s'inquiétaient de la criminalité ou des dommages. Dans le même temps, de nombreuses personnes se sont tournées vers le shopping en ligne, ce qui a augmenté la pression sur les centres commerciaux, les obligeant à trouver de meilleures façons de gérer leur travail tout en veillant à la santé et la sécurité de leurs salariés.

La pandémie a encore accru la prise de conscience de la nécessité de veiller à la sécurité des personnes. Que ce soit par l'application de mesures de distanciation sociale ou par

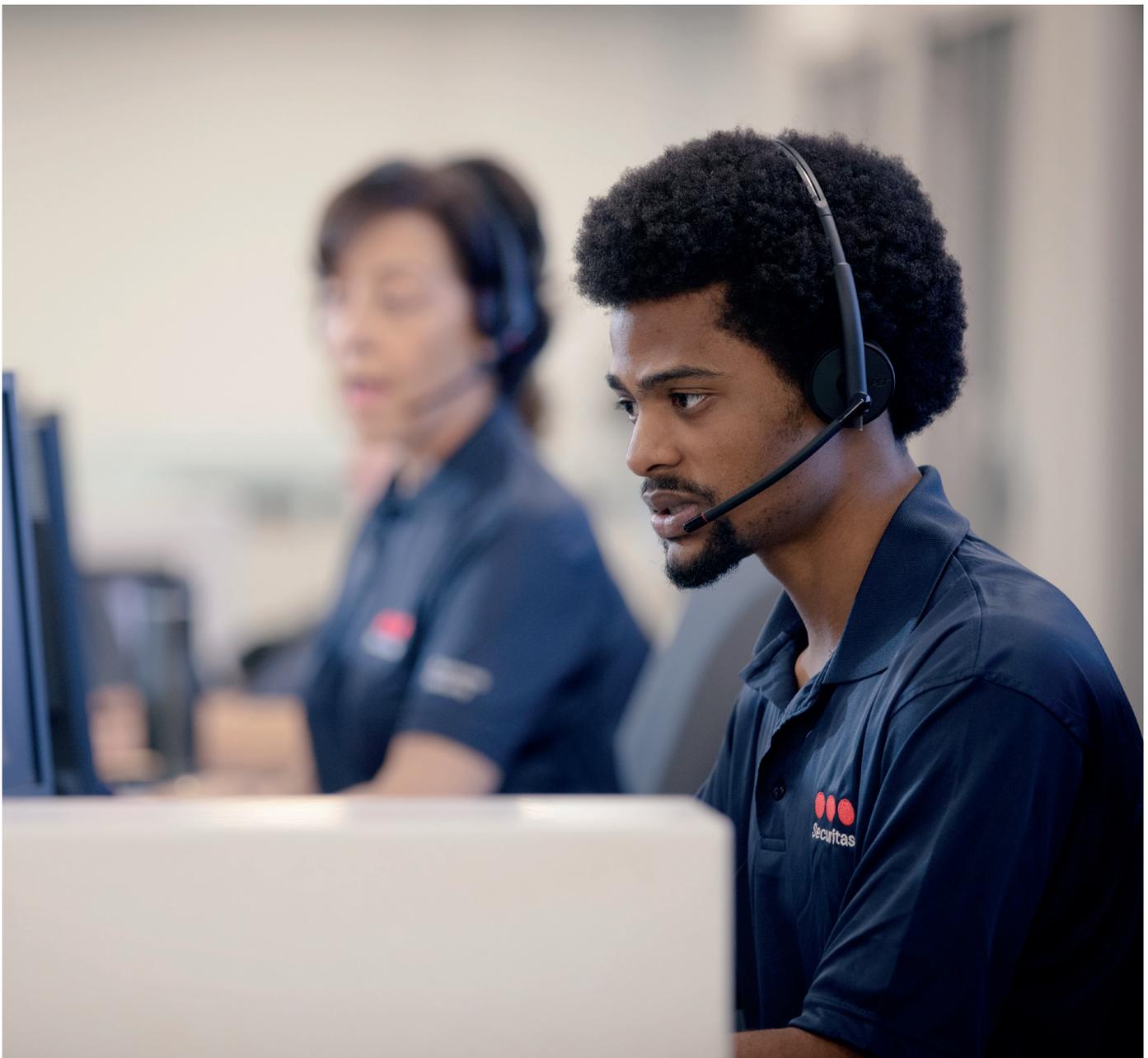
la surveillance de la propagation du virus pour sauver des vies, les technologies de vidéosurveillance sont testées et utilisées dans le monde entier pour aider les économies et, de manière générale, la vie à revenir au plus près de la normale, à la fois dans les espaces publics et les zones privées au sein d'une entreprise.

## TECHNOLOGIES AVANCÉES

La frontière entre le monde physique et le monde digital est de plus en plus floue et en même temps plus interconnectée. Parallèlement, des systèmes de sécurité avancés sont en cours de développement et intégrés à davantage de technologies comme le big data et l'intelligence artificielle, en utilisant des appareils intelligents et l'Internet des objets. Les collaborations stimulent la croissance sur les marchés matures. Cela a conduit les sociétés à rechercher des compétences plus qualifiées. C'est également devenu un moteur pour les acquisitions et la consolidation sur le marché. La demande de services de sécurité avancés devrait augmenter en raison de la tendance croissante des villes, des maisons et des lieux de travail connectés à travers le monde.

## REVENUS ET ÉCARTS SOCIÉTAUX

Le ralentissement économique mondial a eu divers impacts sur la demande des services de sécurité. Les menaces réelles ou perçues de l'activité criminelle continuent de stimuler la demande et, l'inégalité croissante des revenus pourrait accroître la crainte des vols de biens et de la criminalité en général.



L'expansion de la classe moyenne et l'augmentation de l'activité dans le secteur de la construction, en particulier dans les économies émergentes, stimulent la demande de services de sécurité et les niveaux d'investissement. De nombreuses entreprises se sont développées au-delà des frontières nationales, et la technologie moderne permet de connecter des systèmes de sécurité complexes et interopérables depuis n'importe où dans le monde. La Chine et l'Inde devraient connaître la croissance la plus rapide jusqu'en 2026, tandis que les États-Unis et l'Europe représentent toujours la part la plus importante du marché mondial. Le secteur public continue d'externaliser de nombreux services de sécurité auprès du secteur

privé, en raison des programmes de réduction des coûts et des effectifs, et aussi des menaces nouvelles plus complexes et difficiles à gérer.

#### INFRASTRUCTURES CRITIQUES

Il y a une prise de conscience croissante sur la nécessité de protéger les infrastructures contre diverses perturbations. Le secteur industriel, les aéroports, 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 systèmes pour élargir leur expertise et répondre à cette demande.

#### INDUSTRIALISATION RAPIDE

L'urbanisation et l'industrialisation continuent d'augmenter à mesure que les personnes s'installent dans les villes. Le marché résidentiel devrait connaître la croissance la plus rapide, car les équipements de sécurité électronique sont de plus en plus courants. Dans les secteurs commercial et industriel, les entreprises multinationales adoptent des solutions et des services de sécurité technologiquement avancés, en particulier dans les zones urbaines émergentes en Chine et en Inde.

# Façonner notre avenir dans un monde en constante évolution

La stratégie de Securitas est notre principal outil pour atteindre la position que nous voulons, à savoir celle du principal partenaire en solutions de sécurité intelligente, et de rester pertinents pour nos clients en tant que leader du marché. C'est aussi notre moyen de réaliser notre objectif de doubler les ventes de solutions de sécurité et de sécurité électronique d'ici à 2023 et d'améliorer notre rentabilité. Nous visons à créer une valeur durable pour nos clients et nos actionnaires.

## QUATRE DOMAINES PRIORITAIRES STRATÉGIQUES

Dans tout ce que nous faisons et délivrons, nous devons être centrés sur le client, les données et les personnes. Sur cette base, nous avons divisé notre stratégie en quatre domaines prioritaires.

## NEUF DOMAINES D'EXÉCUTION AVEC PRIORITÉS

Nos domaines stratégiques sont divisés en neuf domaines d'exécution, clairement liés à nos quatre domaines prioritaires et à nos programmes informatiques et de transformation des activités en cours.

### ENGAGEMENT CLIENT

Avec nos salariés, nos clients sont notre atout le plus important, un atout dans lequel nous investissons de différentes manières afin de renforcer notre relation. Grâce à des propositions de valeur claires, des valeurs et une éthique partagées, ainsi qu'à une volonté constante de développer des services à valeur ajoutée, nous restons proches de nos clients.

#### Excellence client

Continuer à stimuler les ventes avec notre programme Excellence Client sur tous les marchés

#### Clients internationaux

Renforcer nos relations avec nos clients internationaux, en utilisant des outils, des processus de reporting et des indicateurs clés de performance communs

### LEADERSHIP DANS LES PROTECTIVE SERVICES ET INNOVATION

Securitas dispose de l'offre de Protective services la plus complète actuellement sur le marché. Nous renouvelons continuellement nos offres avec des solutions adaptées aux entreprises et aux besoins de nos clients.

#### Surveillance humaine

Spécialiser et moderniser nos opérations de surveillance humaine

#### Solutions de sécurité

Renforcer notre leadership dans les ventes de solutions et créer une dynamique grâce au partage des meilleures pratiques entre nos différents segments d'activité afin d'accélérer le développement de solutions

#### Sécurité électronique

Exécuter et investir dans notre croissance mondiale et nos acquisitions conformément à la stratégie en sécurité électronique

#### Innovation

Poursuivre le développement et générer des rendements sur nos services intelligents et nos analyses prédictives des risques

## Responsabilité stratégique et processus d'exécution

Notre stratégie est détenue collectivement par la direction du Groupe, et un ou deux membres sont responsables pour chaque domaine d'exécution. Notre processus, fiable et rigoureux, consiste en des réunions régulières d'évaluation de l'exécution des stratégies et en un modèle solide de suivi des avancées.

Les avancées de nos domaines prioritaires sont évaluées à la fois au niveau de la division et au niveau des pays, en s'assurant que nous allons dans la même direction et à la même vitesse. Il est essentiel d'établir des priorités pour assurer l'engagement et les capacités au niveau des pays à mener à bien la stratégie.



### EFFICACITÉ

Nous investissons dans nos plateformes commerciales et informatiques pour stimuler l'efficacité dans l'ensemble de l'entreprise et réaliser des économies. Nous nous efforçons de nous baser sur les données et d'être efficaces dans tout ce que nous faisons afin d'améliorer la qualité de service et finalement apporter de la valeur pour nos clients.

#### Processus simplifiés

Investir dans les programmes de transformation des activités et informatiques pour réaliser des économies, augmenter notre efficacité et permettre une meilleure valorisation de nos réalisations

### CAPITAL HUMAIN

La motivation de nos salariés, leur fierté et leur passion sont essentielles au maintien de notre succès, d'où nos investissements dans ce domaine et notre souci de fidélisation. Nos valeurs fondamentales (Intégrité, Vigilance et Esprit de service) guident nos comportements, nous aident à bâtir des relations de confiance avec nos clients et nous unissent à travers le monde.

#### Ressources humaines stratégiques

Continuer d'investir dans nos salariés, dans la compétence et l'engagement, pour améliorer la rétention et la qualité

#### Réputation

Repositionner Securitas en tant que principal partenaire en solutions de sécurité intelligente avec notre marque modernisée



# Transformation de l'entreprise pour la moderniser, la digitaliser et améliorer les marges d'ici à 2024

Malgré les défis constants dans nos activités quotidiennes dus à la pandémie de coronavirus en 2021, nous avons fait des progrès significatifs dans l'ensemble du Groupe sur nos programmes de transformation pluriannuels.

Dans la division Amérique du nord, où nous avons réussi la migration de parts importantes de l'entreprise et d'activités clés vers des plateformes

et applications modernes, nous avons commencé à voir les avantages opérationnels et financiers de la mise en œuvre au cours de l'année. Nous avons finalisé ce programme à la fin de 2021 et nous continuerons dans les années futures à nous concentrer sur l'amélioration de nos méthodes de travail, de notre productivité et de notre rentabilité.

Début 2021, nous avons lancé des programmes de transformation similaires dans les 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 notre rentabilité. Nous avons pris des mesures essentielles dans la phase de conception des programmes en 2021 et nous souhaitons passer à la phase de mise en œuvre en 2022.

Les programmes de transformation sont tous liés à des objectifs de marge opérationnelle clairement définis. Les programmes ont progressé comme prévu en 2021 et nous avons constaté les premiers avantages financiers en Amérique du nord au cours de l'année.

## MODERNISATION ET EFFICACITÉ

Modernisation des systèmes d'information globaux



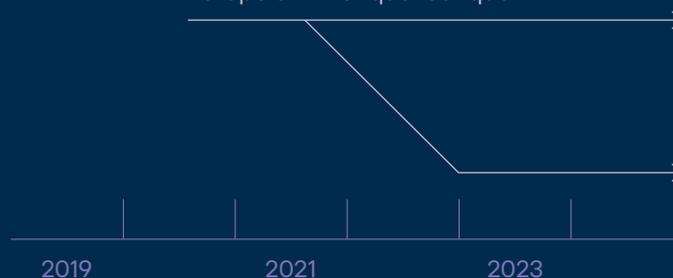
Transformation des activités de la division Amérique du nord



Économies après la pandémie et 11 sorties de marché



Transformation des activités des divisions Europe et Amérique ibérique



## IMPACT CIBLÉ

### Groupe

Économies de 300 MSEK d'ici à fin 2022

### Amérique du Nord

Marge bénéficiaire pouvant atteindre 0,5 % d'ici à 2022, amélioration progressive en 2021

### Covid-19

Période de remboursement de deux ans

### Sorties

Priorité et moins de complexité

### Europe

Environ 6,5 % de marge opérationnelle d'ici à 2024. Premier impact en 2022

### Amérique ibérique

Environ 6,0 % de marge opérationnelle d'ici à 2024.

# Nous contribuons aux objectifs de développement durable des Nations Unies

Securitas soutient les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies et nous en tenons compte dans notre stratégie et dans nos activités quotidiennes. Securitas est également signataire du Pacte Mondial (Global Compact) des Nations Unies. Notre priorité est d'atteindre les objectifs suivants, là où nous pensons avoir un impact positif. Nous estimons également que nous pouvons avoir un impact sur plusieurs autres objectifs.



## CIBLES 5.1 ET 5.5

Securitas est un employeur qui offre à tous les mêmes opportunités et tous les salariés doivent être traités de façon équivalente et équitable. La discrimination à l'égard des femmes ou celle fondée sur d'autres caractéristiques, que ce soit au niveau de l'embauche, la rémunération, la formation, la promotion, le licenciement ou la retraite, n'est jamais acceptable. Nous croyons que la diversité est favorable à l'activité, et notre objectif est d'augmenter le nombre de femmes occupant des postes d'encadrement à tous les niveaux de l'entreprise.

## CIBLE 8.8

Securitas est un employeur important qui exerce des activités dans de nombreux pays. Nous nous efforçons d'être un employeur responsable et stable qui offre de bonnes conditions de travail et des possibilités de développement. Les pratiques de travail décent, le droit de s'organiser et les droits de l'Homme sont essentiels pour Securitas, ses salariés et ses clients. Nous travaillons activement sur les questions de santé et de sécurité. Nos agents de sécurité reçoivent une formation, des consignes et un équipement en phase avec leur mission, afin de réduire les risques. Securitas n'accepte ni le travail des enfants ni le travail forcé, sous quelque forme que ce soit.

## CIBLE 9B

Securitas continue de développer le secteur des services de sécurité en mettant fortement l'accent sur l'innovation, à la fois pour améliorer les produits et services actuels, mais aussi pour en développer de nouveaux. Nous utilisons également les données

pour créer des rapports et des analyses plus intelligents.

## OBJECTIF 16 et CIBLE 16.5

La sécurité et la stabilité sont des facteurs clés dans une société qui fonctionne bien. Dans un monde de plus en plus imprévisible, le rôle de Securitas est d'aider les entreprises, infrastructures et autorités gouvernementales à fonctionner normalement, sans interruption. Assurée de façon responsable, la protection des lieux de travail, des espaces publics et des biens contribue grandement à l'établissement d'une société plus sûre, plus productive et plus durable. Securitas a également une politique de tolérance zéro à l'égard de toute forme de corruption.

Securitas peut également avoir un impact positif direct ou indirect sur les objectifs suivants :

### 3 : SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

Nous travaillons activement sur les problématiques de santé et de sécurité de nos salariés, et nous aidons aussi d'autres personnes au cours de leurs missions.

### 4 : ÉDUCATION DE QUALITÉ

Securitas dispose de ses propres centres de formation dans la plupart des pays où le Groupe exerce ses activités. Nous proposons à nos salariés différents programmes de formations.

### 7 : ÉNERGIE PROPRE ET ABORDABLE

Securitas doit en permanence s'efforcer de réduire son impact sur l'environnement, en se concentrant prioritairement sur les domaines du transport et de l'énergie.



Production : Securitas AB en collaboration avec Narva  
Photo : Ingemar Lindewall et Unsplash

Securitas AB  
P.O Box 12307  
SE-102 28 Stockholm  
Suède

Adresse d'accueil :  
Lindhagensplan 70

[www.securitas.com](http://www.securitas.com)

