

SYSTÈMES DE SURVEILLANCE ET DE SÉCURITÉ

MARCHÉ	2
<i>Acteurs</i>	2
<i>Focus marché _ Faits marquants</i>	2
TYPOLOGIE D'ACHAT	3
INDICATEUR MARCHÉ	6
DÉCOMPOSITION DU COÛT	7
LEVIERS D'OPTIMISATION ET BONNES PRATIQUES ACHATS	8
<i>La stratégie achat</i>	8
<i>Processus achat</i>	8
<i>Leviers et bonnes pratiques</i>	8
ACHAT RESPONSABLE	9
<i>Exemples d'actions</i>	9
<i>Certifications et labels</i>	11
OUTILS ET LIENS PRATIQUES	12
LEXIQUE	12
WEBOGRAPHIE	13

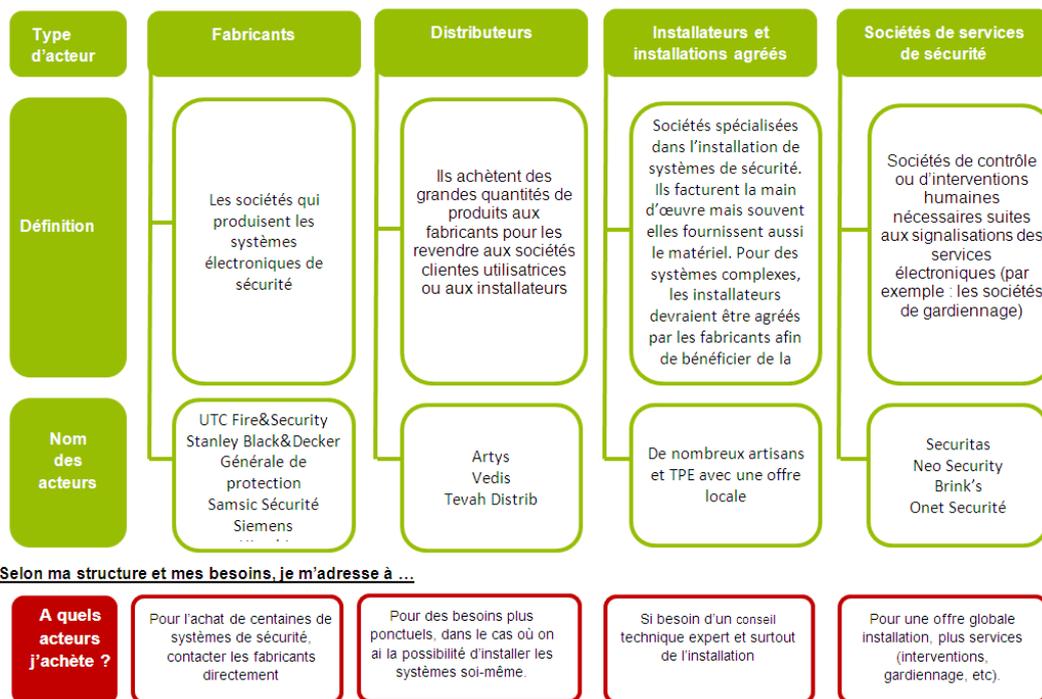
Périmètre : Achat de système de contrôle d'accès, de télésurveillance et de vidéo-surveillance.
Code CPV principal : 35120000-1.



Cette fiche traitera en particulier des systèmes de contrôle d'accès, de télésurveillance et de vidéosurveillance.
 Le secteur de la sécurité compte près de 5000 établissements d'au moins un salarié. Plus de la moitié sont des TPE.
 L'offre des professionnels comprend les systèmes d'alarme, le contrôle d'accès, la télésurveillance et la vidéosurveillance, la majorité de leur chiffre d'affaire vient des services relevant de prestations humaines (le transport de fonds, le gardiennage, la protection rapproché, etc.). Cf. Fiche Gardiennage et sécurité.
 Ces deux types de prestations sont le plus souvent complémentaires, dans la mesure où une intervention humaine est nécessaire pour l'utilisation des services électroniques.

MARCHÉ

ACTEURS



FOCUS MARCHÉ _ FAITS MARQUANTS

Publication de l'arrêté du 10 décembre 2012^[p.13] relatif au titre professionnel d'opérateur(trice) en surveillance à distance. A compter du 16 septembre 2013, le titre professionnel d'opérateur de station centrale de télésurveillance est abrogé au profit de celui d'opérateur en surveillance à distance. Le référentiel emploi, activité et compétences reste identique à celui d'opérateur de station centrale de télésurveillance, ainsi que le référentiel de certification.

Le marché des systèmes de sécurité électronique, malgré la crise, reste un marché fortement dynamique. La situation est toutefois très différente selon les segments de marché. En effet, les ventes d'alarmes intrusion arrivent à saturation. Le marché du contrôle d'accès se développe

encore mais gagne rapidement en maturité avec une croissance de 16,5 sur la même période. Seul le marché de la vidéosurveillance connaît actuellement une croissance réellement dynamique de plus de 42%. Cela est justifié par le sentiment croissant d'insécurité, la menace terroriste et le lancement d'installation massive de caméras de vidéosurveillance par le gouvernement.

Les professionnels s'entendent à dire que l'arrivée des technologies liées à Internet, Ethernet ainsi que les technologies radios et mobiles permettent une nette re-dynamisation des différents marchés. Par ailleurs, le marché bénéficie également d'une demande croissante de systèmes multifonctionnels et intégrés multipliant les applications. Enfin, les besoins des consommateurs évoluent également de manière notable.

Malgré ces éléments positifs, différents facteurs comme la conjoncture dans le secteur de la construction, la crise économique et ses conséquences ou les délocalisations de grands sites de production peuvent nuire au développement du marché sur le court terme. Si la demande reste soutenue, la guerre des prix a conduit à une baisse du chiffre d'affaires de beaucoup d'acteurs du marché.

Tendances

Les perspectives du secteur restent bien orientées notamment pour le marché des particuliers. En effet, le marché français de la télésurveillance résidentielles affiche un taux d'équipement encore faible et les particuliers sont de plus en plus sensibles à un sentiment d'insécurité. De plus, la tendance baissière du prix des services de télésurveillance devrait leur faciliter l'accès aux offres de télésurveillance utilisant notamment les technologies mobiles et Internet. Pour le marché des services publics et collectivités territoriales, un boom de la demande est à prévoir suite au plan national d'équipement lancé depuis 2007 par le gouvernement et dont les financements sont étendus au moins jusqu'en 2012. Le marché des professionnels qui arrive à maturité offre des perspectives de croissance moindres.

Les collectivités participent également au développement de ce marché qui devrait connaître une croissance annuelle de l'ordre de 10% pendant les cinq prochaines années.

TYPOLOGIE D'ACHAT

Contrôle d'accès :

Le contrôle d'accès est un dispositif permettant un accès contrôlé à un lieu, un bâtiment, un local, une machine ou des équipements spécifiques (comme un coffre ou un véhicule).

On distingue cinq typologies de systèmes, par rapport aux systèmes de détection utilisés :

- par badge,
- par installation digicode,
- par clé magnétique,
- par lecteur biométrique,
- par portier vidéo, interphone.

Vidéosurveillance :

La vidéosurveillance a pour objectif de dissuader les actes de malveillance, renforcer le sentiment de sécurité et détecter les intrusions suspectes.

Elle permet notamment de :

- d'éviter les vols grâce à la dissuasion,
- réduire les pertes cumulatives de vol à l'étalage jusqu'à 70%,
- Sécuriser les postes de travail,
- contrôler les accès.

Télesurveillance :

La télesurveillance vise à protéger un site à distance par le biais de système de sécurité électronique. Avec ce seul système de protection, l'opérateur est capable de déterminer précisément la nature exacte de l'alerte et de contacter instantanément les équipes d'intervention. Généralement, il existe des offres sur le marché comprenant le diagnostic sécurité réalisé sur le site par un technicien, la mise à disposition et l'installation d'un système d'alarme, le contrôle quotidien , à distance, du bon fonctionnement du matériel, la maintenance, l'entretien et les mises à jour technologiques, la télesurveillance du site 24H/24 - 365j par an, l'intervention d'une équipe de sécurité en cas d'alerte 365j/an. en cas d'effraction : l'information des forces de l'ordre, l'organisation du gardiennage, l'organisation de la remise en état des issues endommagées.



L'installation sur un lieu de travail, juridiquement considéré comme un lieu privé, d'un système de vidéosurveillance captant et conservant les images ou les voix sur un support numérique constitue un traitement automatisé de données à caractère personnelles soumis à la loi informatique et liberté. L'employeur doit donc impérativement effectuer une déclaration préalable auprès de la CNIL de la mise en place de telles mesures.

Qu'il s'agisse de télesurveillance ou vidéosurveillance, voici les principaux équipements qui peuvent être utiles :

Type de caméra	Description	IP	Analogique
		Reliée à un réseau informatique qui traite les images capturées par les caméras. Les images sont visualisables de n'importe où dans le monde grâce à une connexion Internet	C'est la vidéosurveillance classique. Les caméras analogiques sont reliées au monitor et à l'enregistreur par un câble coaxial. L'image est de très bonne qualité.
Sans fil	Reliée au dispositif par ondes radio (WiFi)	Environ 150 €	Environ 150 €

Filaire	Les caméras sont reliées au système de vidéosurveillance par des câbles. L' image est plus stable et fluide qu' en Wifi, mais les travaux d' installation sont importants et onéreux	De 100 € à 600 €	De 40 € à 800 €
Extérieure	Étanche et résiste aux intempéries, elle a une fonction jour/nuit pour s'adapter à la luminosité extérieure	De 200 € à 600 €	De 150 € à 800 €
Infrarouge	Destinée aux lieux très sombres et permet de capturer des vidéos dans l'obscurité	A partir de 200 €	de 150 € à 300 €
Webcam de surveillance	Connectée à un PC, elle capture les images qui peuvent être visualisées en direct ou enregistrées sur disque dur	A partir de 50 €	
Mini caméra de surveillance	Discrète, elle est faite pour ne pas être vue, également appelée caméra espion	A partir de 40 €	

Factice	Son unique rôle est la dissuasion. Elle ressemble en tout point à une caméra réelle mais ne capture pas d'images	de 20 € à 30 €	de 20 € à 30 €
----------------	--	----------------	----------------

NB : Coûts d'achat du matériel HT, voir chapitre DÉCOMPOSITION DES COÛTS

Un système de vidéosurveillance peut associer différents types de caméras de surveillance pour une meilleure efficacité :

- Alarme de vidéosurveillance : elle n'est pas intégrée au dispositif de vidéosurveillance de façon systématique mais apporte un niveau supplémentaire de sécurité aux bureaux.
- Moniteur de vidéosurveillance : c'est l'écran de vidéosurveillance, il affiche les images en direct ou enregistrées. Cet écran peut aussi être une télévision ou un PC.
- Enregistreur de vidéosurveillance : il n'est pas nécessaire si l'on ne souhaite pas enregistrer les images pour pouvoir les re-visualiser.

Types	Descriptif	Applications	Prix
A bandes (VHS)	Enregistrement sur une cassette VHS. Malgré son faible coût, ce n'est quasiment plus utilisé à cause de sa petite autonomie, du changement fréquent de la cassette, de la difficulté à transférer les images sur Internet et de la complication à consulter les images enregistrées	Besoins ponctuels	Environ 50€
Stockeur numérique	Enregistrement sur disque dur. On peut visualiser les images en direct ou les consulter facilement par la suite. Cela efface automatiquement les images plus anciennes, faute de place	Dissuasion simple : très utilisé par les petits commerces	A partir de 200€
Enregistreur numérique	Visualisation, enregistrement et relecture des images en direct (via une carte DVR). Plus professionnel que le stockeur numérique, cela facilite la recherche des images enregistrées	Commerces de grande taille, entreprises, administrations, surveillance urbaine	A partir de 1000€
IP (base PC)	Compatible avec les caméras IP. Fonctionne grâce à un logiciel de gestion des caméras et peut s'installer en Intranet	Entreprise en réseau	A partir de 600€

NB : Coûts d'achat du matériel HT, voir chapitre DÉCOMPOSITION DES COÛTS

INDICATEUR MARCHÉ

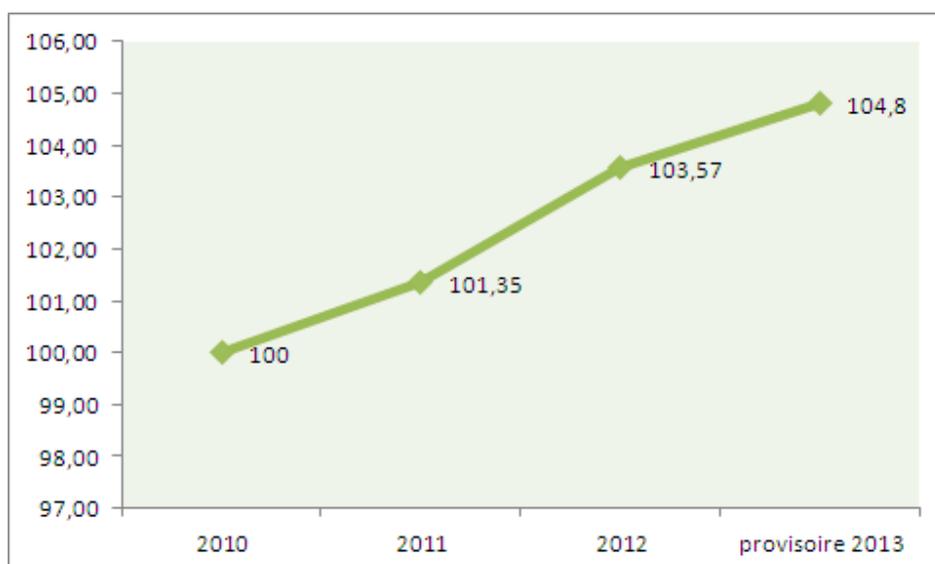
On trouve de nombreux indicateurs sur le marché de la sécurité. Notamment, l'INSEE en publie

régulièrement à propos des prix et du chiffre d'affaire. Par contre le marché de la sécurité est très vaste et comprend de nombreux sous-domaines. Le marché des systèmes électroniques n'est qu'une petite partie qui ne possèdent pas d'indicateurs propres. Les indicateurs les plus proches et significatifs sont ceux des services de systèmes de sécurité. Les prix ont très peu variés depuis 2002 (+3%).

Indice proposé jusqu'au 31/12/2012 : Indice de prix de production de services pour le marché français-Prix de base - Entreprises-CPF 80.20-Services de systèmes de sécurité - série arrêtée



Nouvel indice proposé à compter de janvier 2013 : Indices des prix de vente des services français aux entreprises françaises (BtoB) - Prix de marché - CPF 80.20 - Services de systèmes de sécurité - Base 100 en 2010 - Identifiant 001664527^[p.13]



DÉCOMPOSITION DU COÛT

La décomposition du coût des systèmes de sécurité est très différente selon les produits. En effet, s'il y a déjà des grosses différences entre deux types de caméras, il n'y a rien de commun entre une caméra et un système de contrôle d'accès. Il serait donc périlleux de présenter une

décomposition générale des coûts d'achats.

Les coûts d'achats (cf. chapitre 2) n'atteignent bien souvent pas le 50% de la note finale. En plus de ces coûts, il faut budgéter des frais d'installation. Les temps d'installation varient énormément selon le nombre et la typologie d'équipements. En moyenne, il faut compter de 35 à 45 € l'heure hors taxes. Il est conseillé de faire estimer la durée des travaux par plusieurs sociétés afin de se faire une bonne idée du montant d'installation finale. Ces tarifs horaires sont augmentés, parfois doublés, si l'on demande d'installer les équipements le week-end ou la nuit afin de ne pas gêner ses équipes pendant leurs heures de travail.

Des frais de déplacement peuvent s'ajouter à ces tarifs : généralement autour de 20 € HT.

Des coûts de maintenance sont également à prévoir mais varient énormément selon le nombre et la typologie d'équipements.

LEVIERS D'OPTIMISATION ET BONNES PRATIQUES ACHATS

LA STRATÉGIE ACHAT

En fonction des quantités et de la politique achat de l'organisme, les acheteurs peuvent utiliser les procédures suivantes : appel d'offres ouvert, appel d'offres restreint, MAPA pour passer soit un marché à commande unique, soit un marché à bons de commande.

Le regroupement entre organisme permet quant à lui de diminuer les coûts de gestion liés à la procédure de marché et de concentrer les volumes pour bénéficier d'un levier de négociation plus important.

PROCESSUS ACHAT



LEVIERS ET BONNES PRATIQUES

Élaborer un cahier des charges définissant les objectifs de moyens correspondant aux besoins retenus après leur identification avec l'analyse fonctionnelle. Ce cahier des charges devra notamment comporter les éléments suivants :

- Présentation générale de l'entreprise et de ses activités :
 - au niveau de l'établissement,
 - au niveau du site,
 - réglementation spécifique applicable.

- Typologie des contraintes et des risques en matière de :
 - accueil et contrôle d'accès,
 - surveillance générale,
 - surveillance incendie et technique,
 - secours aux personnes,
 - rondes de sécurité spécifiques.
- Description du site et identification des moyens existants :
 - implantation et plans,
 - équipements de sécurité.
- Consignes et fiches techniques...
- Contrôle des prestations (nombre de passages du contrôleur en heures ouvrées et en heures de nuit et le week-end).
- Définition de la mission :
 - Descriptif et caractéristiques du matériel et des installations.
- Modalités de recours éventuel à la sous-traitance :
 - dispositions relatives à la qualité,
 - qualification et diplôme exigé pour les agents,
 - temps de formation au site prévu au contrat ou non.
- Clauses administratives :
 - date de démarrage de la prestation,
 - durée du marché et de préavis,
 - conditions de règlement,
 - assurances,...

La qualité du cahier des charges est un élément déterminant dont dépendra en grande partie la qualité de la prestation. Néanmoins, cela n'est pas suffisante et une visite des locaux concernés est quand même souhaitable pour l'ensemble des soumissionnaires.

Savoir-faire et capacité technique :

Le prestataire de services peut apporter les preuves suivantes :

- indication des titres d'études et des qualifications professionnelles,
- présentation d'une liste des principaux services fournis au cours des trois dernières années,
- déclaration indiquant les effectifs moyens annuels et l'importance du personnel de direction pendant les trois dernières années,
- déclaration indiquant l'équipement technique dont il dispose,
- description des mesures prises pour s'assurer de la qualité,
- indication de la part du marché qu'il entend sous-traiter.

Heures de main-d'œuvre : il est important de bien demander le nombre d'heures nécessaires à l'installation des produits et ne pas hésiter à comparer ces informations avec celles des prestataires candidats.

Autre élément important : Faire spécifier la maintenance nécessaire au bon fonctionnement de l'équipement pendant sa durée de vie et les coûts de cette maintenance dans le cas où elle ne soit pas comprise dans d'autres frais.

ACHAT RESPONSABLE

EXEMPLES D'ACTIONS

Il existe peu d'aspects caractéristiques des systèmes électroniques de sécurité. Mais cela ne veut

pas dire qu'il ne faut pas "penser responsable" lors de ces achats.

Toute société responsable est aujourd'hui consciente de l'importance du développement durable. En tant qu'acteur de la vie économique et sociale, il est recommandé de vérifier les labels respectés par les fournisseurs et que ces derniers mettent en œuvre un certain nombre d'actions environnementales. Par exemple :

- Collecte de piles, batteries et accus. Le décret 2009-1139 du 22 septembre précise que la responsabilité de reprise et de recyclage incombent aux producteurs ;
- Utilisation de matériels recyclés ou à faible consommation ;
- Réduction du parc de véhicules de service et incitation à l'utilisation de transports propres ;
- Réduction des matériaux tels que le plomb et le mercure ;Recyclage de matériels non utilisés ;
- Acheter des extincteurs à pression permanente avec manomètre de contrôle ;
- Respecter les normes ISO14000.

CERTIFICATIONS ET LABELS

Nom (label ou certification)	Logo	Descriptif
ISO 14001		<p>La norme internationale ISO 14001 a été rédigée en septembre 1996 sous l'égide de l'ISO. Elle prescrit les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.) permettant à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs</p> <p><i>site internet</i>^[p.13]</p>
NF241 Normes NF X50-777		<p>Caractéristiques certifiées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Désignation de la gamme de service - Accueil - Offre commerciale - Vente - Préparation et mise en œuvre du service - Respect des consignes - Organisation de la prestation - Formation du personnel - Gestion de la satisfaction client - Contrôle interne de la prestation <p><i>http://www.marque-nf.com/pages.asp?ref=gp_reconnaitre_nf_nfservice</i>^[p.13]</p> <p>Comparatif NF services et Iso 9001 :</p> <p><i>http://www.marque-nf.com/pages.asp?ref=FAQ_iso9000</i>^[p.13]</p>
Label qualité SNES		<p>Le "LABEL SNES" est lancé en 2007 par l'organisation professionnelle SNES.</p> <p>La détention du LABEL SNES se base sur l'application des bonnes pratiques professionnelles, sociales, réglementaires, qualitatives et citoyennes : <i>http://www.e-snes.org/label.html#tab1</i>^[p.13]</p>
Certification AFAQ Service Confiance QualiSécurité		<p>Nouvelle certification métier de la surveillance humaine souple et opérationnelle a été créée à l'initiative des professionnels du secteur.</p> <p>Cette certification se positionne comme un premier palier à la certification NF241 :</p> <p><i>http://www.afnor.org/certification/ref215</i>^[p.13]</p>

OUTILS ET LIENS PRATIQUES

Publication de la CNIL sur les aspects juridiques de la vidéosurveillance

http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/approfondir/dossier/Videosurveillance/CNIL_Video_au_travail.pdf^[p.13]

LEXIQUE

>> **Badge de proximité** : Badge contenant une puce électronique et une antenne enfouie dans l'épaisseur du badge. Sur le plan technique, la liaison radio permet à la fois au lecteur de badge de dialoguer avec la carte et de l'alimenter.

>> **Biométrie** : La biométrie désigne la science des variations biologiques et des phénomènes qui s'y rattachent. Un appareil est dit à reconnaissance bio métrique ou par abus de langage, " bio métrique " s'il est capable de reconnaître automatiquement des êtres humains sur la base de la mesure de caractère biologiques variables entre les individus. On trouve des systèmes de contrôle d'accès bio métriques, des systèmes de gestion de temps bio métriques qui peuvent être basés sur la reconnaissance d'empreintes digitales, sur la reconnaissance de la forme de la main.

>> **Contrôleur** : Le contrôleur est le maître d'un réseau d'unités d'accès. Il prend la décision d'ouvrir un accès en fonction, d'une part de l'information lue par le lecteur et d'autre part, par les informations de configuration chargées dans le contrôleur par le PC.

>> **Levée de doute** : L'action de vérifier le bien fondé du déclenchement d'une alarme.

>> **Reconnaissance biométrique** : Principe d'authentification basé sur l'analyse biométrique du détenteur de badge.

>> **Unité d'accès** : Une unité d'accès est associée à chaque porte. Elle permet de faire dialoguer deux lecteurs et de communiquer l'information lue par le lecteur à chaque demande du contrôleur.

WEBOGRAPHIE

arrêté du 10 décembre 2012 : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000026769951&dateTexte=&categorieLien=id>

Base 100 en 2010 - Identifiant 001664527 : <http://www.bdm.insee.fr/bdm2/affichageSeries.action?>

recherche=criteres&idbank=001664527&codeGroupe=1099&serieCorrespondante=001560152

site internet : <http://www.ecolabels.fr/fr/recherche-avancee/categories-de-produits-ou-services-certifies/produits-d-entretien>

http://www.marque-nf.com/pages.asp?ref=gp_reconnaitre_nf_nfservice : http://www.marque-nf.com/pages.asp?ref=gp_reconnaitre_nf_nfservice

http://www.marque-nf.com/pages.asp?ref=FAQ_iso9000 : http://www.marque-nf.com/pages.asp?ref=FAQ_iso9000

<http://www.e-snes.org/label.html#tab1> : <http://www.e-snes.org/label.html#tab1>

<http://www.afnor.org/certification/ref215> : <http://www.afnor.org/certification/ref215>

http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/approfondir/dossier/Videosurveillance/CNIL_Video_au_travail.pdf : http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/approfondir/dossier/Videosurveillance/CNIL_Video_au_travail.pdf