
Travail de fin d'études[BR]- Travail de fin d'études: "Être agent de gardiennage en 2024 : recherche exploratoire visant à analyser les profils, les caractéristiques de la profession, la législation et les risques perçus par les agents de gardiennage travaillant dans l'événementiel et le milieu de sorties."[BR]- Séminaire d'accompagnement à l'écriture

Auteur : Renkin, Emma

Promoteur(s) : Seron, Vincent

Faculté : Faculté de Droit, de Science Politique et de Criminologie

Diplôme : Master en criminologie à finalité spécialisée en organisations criminelles et analyse du crime

Année académique : 2023-2024

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/21927>

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.



LIÈGE université
**Droit, Science Politique
& Criminologie**

*Être agent de gardiennage en 2024 : recherche exploratoire
visant à analyser les profils, les caractéristiques de la profession,
la législation et les risques perçus par les agents de gardiennage
travaillant dans l'événementiel et le milieu de sorties*

Travail de fin d'études en vue de l'obtention du grade de Master en
criminologie à finalité spécialisée en organisations criminelles et analyse du
crime

Présenté par Emma RENKIN

Recherche menée sous la direction du:

Dr. Vincent SERON

Professeur à l'Université de Liège

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier toutes celles et ceux qui ont apporté leur aide à la réalisation de cette étude.

Plus particulièrement, je souhaite remercier mon promoteur, Monsieur Vincent SERON, pour ses conseils avisés.

Je remercie également chaque personne ayant accepté de participer à cette recherche.

Enfin, je remercie tout particulièrement mes proches qui n'ont cessé de m'apporter leur soutien tout au long de mon parcours académique.

Table des matières

1	RÉSUMÉ / ABSTRACT	1
2	INTRODUCTION	2
3	CORPUS THÉORIQUE	3
3.1	La sécurité privée	3
3.1.1	Définition et comparaison avec la sécurité publique	3
3.2	La sécurité privée en Belgique	4
3.2.1	Le cadre légal	4
3.2.2	Les acteurs de la sécurité privée	5
3.2.3	Le secteur du gardiennage	5
3.3	La profession d'agent de gardiennage	5
3.3.1	La législation relative à la profession d'agent de gardiennage	6
3.3.2	Les organismes de formation	6
3.3.3	La socialisation professionnelle	6
3.3.4	La culture professionnelle des agents de gardiennage	7
3.3.5	Les risques professionnels des agents de gardiennage	9
4	OBJECTIF ET QUESTION DE RECHERCHE	10
5	MÉTHODOLOGIE	11
5.1	Type de recherche et échantillon	11
5.2	Organisation de l'entretien	11
5.3	Stratégie d'analyse	12
6	RÉSULTATS	13
6.1	Thème n°1 : parcours professionnel et formation	13
6.1.1	Sous-thème n°1 : le parcours	13
6.1.2	Sous-thème n°2 : la projection professionnelle	13
6.1.3	Sous-thème n°3 : la formation	13
6.1.3.1	Une formation qui ne prépare pas suffisamment à la pratique de terrain	13
6.1.3.2	La formation en milieu de sorties perçue comme étant une formalité	14
6.2	Thème n°2 : la profession	14
6.2.1	Sous-thème n°1 : perception de l'importance du rôle de l'agent au sein des événements et des milieux de sorties	14
6.2.1.1	La prévention	14
6.2.1.2	La présence des agents	14
6.2.1.3	La variation du sentiment d'importance	14
6.2.2	Sous-thème n°2 : les avantages et les difficultés du métier	15
6.2.2.1	Les avantages	15
6.2.2.2	Les difficultés	15

6.2.3	Sous-thème n°3 : les interactions avec le public -----	16
6.2.3.1	Le regard du public envers les agents -----	16
6.2.4	Sous-thème n°4 : la relation avec les collègues -----	17
6.2.4.1	Un travail d'équipe et un esprit de solidarité -----	17
6.2.4.2	La perception des collègues femmes -----	17
6.2.5	Sous-thème n°5 : La relation avec les policiers -----	18
6.2.6	Sous-thème n°6 : La rémunération -----	19
6.3	Thème n°3 : perception du cadre légal-----	19
6.3.1.1	Une loi qui se retourne vite contre l'agent-----	19
6.3.1.2	Le recours à la contrainte -----	20
6.3.1.3	Contournement de la loi-----	20
6.4	Thème n°4 : les risques professionnels -----	21
6.4.1	Violences verbales et physiques-----	21
6.4.2	La gestion des situations à risques -----	22
7	DISCUSSION -----	23
7.1	Parcours professionnel et formation-----	23
	Une formation qui ne prépare pas suffisamment à la pratique de terrain-----	23
7.2	La profession -----	24
	Un rôle axé sur la prévention -----	24
	Une présence à la fois dissuasive et rassurante-----	24
	Un sentiment d'importance qui peut varier du tout au tout-----	24
7.2.1	Les avantages et les difficultés du métier-----	24
	La variété du travail effectué -----	24
	Un travail dur et des horaires variables -----	24
7.2.2	Les interactions avec le public-----	25
	Regard du public envers les agents : deux tendances opposées-----	25
7.2.3	La relation avec les collègues-----	25
	Un travail d'équipe et un esprit de solidarité-----	25
	La perception des collègues femmes -----	25
7.2.4	La relation avec les policiers-----	26
7.2.5	La rémunération -----	26
7.3	La perception du cadre légal-----	26
	Une loi stricte et restrictive -----	26
	Un manque de légitimité et de considération-----	26
	Une loi qui ne prend pas suffisamment en compte la réalité de terrain-----	26
	Le souhait de disposer de plus de droits-----	26
	Contournement de la loi-----	27
7.4	Les risques professionnels -----	27
	Violences verbales et physiques-----	27
	L'importance du dialogue-----	27
	La nécessité d'être vigilant-----	28
7.5	Forces et limites de l'étude-----	28
7.6	Implications futures-----	28
8	CONCLUSION -----	29

9	BIBLIOGRAPHIE	31
10	ANNEXES	36
	Annexe 1	36
	Annexe 2	37
	Annexe 3	41
	Annexe 4	45

1 RÉSUMÉ / ABSTRACT

Résumé

Cette recherche s'intéresse à la profession d'agent de gardiennage, plus spécifiquement les agents de gardiennage travaillant dans l'événementiel et le milieu de sorties. Via une méthode qualitative, cette recherche a pour vocation d'être une étude à visée exploratoire et descriptive. Lors de la réalisation de cette recherche, onze agents de gardiennage travaillant dans l'événementiel et le milieu de sorties ont été interrogés. Pour préparer nos entretiens semi-directifs, nous avons élaboré un guide d'entretien contenant les thèmes devant être abordés avec chaque participant de notre échantillon. Ces thèmes ont été déterminés sur base d'une exploration approfondie de la littérature scientifique et ont pour objectifs, d'une part, de mettre en évidence les profils des agents de gardiennage travaillant en événementiel et dans les milieux de sorties, via l'exploration de différents facteurs tels que le parcours, la formation, la voie d'entrée dans la profession et les ambitions. D'autre part, la profession est analysée au travers du sentiment d'importance, des avantages, des difficultés et des relations avec le public, des collègues et des policiers. De plus, la perception du cadre légal et les risques professionnels sont eux aussi explorés.

Les résultats obtenus mettent en avant certaines caractéristiques, telles que les lacunes de la formation, le rôle de l'agent axé sur la prévention, la variété et la difficulté du travail, le travail d'équipe et l'esprit de solidarité entre collègues, une relation complémentaire avec la police, un manque de légitimité aux yeux de la loi, la présence de risques liés au métier ainsi que l'importance du dialogue.

Mots-clés : agent de gardiennage, événementiel, milieu de sorties, profession, culture professionnelle, parcours, formation, cadre légal, risques professionnels.

Abstract

This research focuses on the profession of security guard, and more specifically on security guards working in the events and outing sectors. Using a qualitative method, this research aims to be an exploratory and descriptive study. As part of this research, eleven security guards working in the events and outing sectors were interviewed. To prepare for our semi-structured interviews, we drew up an interview guide containing the themes to be discussed with each participant in our sample. These themes were determined based on an in-depth exploration of the scientific literature and are intended, on the one hand, to highlight the profiles of security guards working in events and exit environments by exploring various factors such as career path, training, route into the profession and ambitions. On the other hand, the profession is also analyzed in terms of feelings of importance, advantages, difficulties and relations with the public, colleagues and police officers. The perception of the legal framework and professional risks is also explored.

The results highlight several numbers of characteristics, such as shortcomings in training, the officer's role focusing on prevention, the variety and difficulty of the work, teamwork and a spirit of solidarity among colleagues, a complementary relationship with the police, a lack of legitimacy in the eyes of the law, and the presence of job-related risks and the importance of dialogues.

Key words: security guard, events, outing sectors, profession, professional culture, career path, training, legal framework, occupational risks.

2 INTRODUCTION

Cette recherche s'inscrit dans le cadre d'un travail de fin d'études en vue de l'obtention d'un master en criminologie à finalité spécialisée en organisations criminelles et analyse du crime. Dans le cadre de cette recherche, nous avons décidé de nous intéresser à un métier de la sécurité. En effet, la sécurité est un besoin inhérent au bon fonctionnement de la vie en société. Afin de tenter de répondre à ce besoin de sécurité, nous pouvons affirmer que différents intervenants entrent en jeu. Maurice Cusson évoque d'ailleurs le concept d'« action de sécurité », qu'il définit comme étant « *une gamme d'activités professionnelles concourant à assurer la sécurité des personnes, des biens et des institutions. Ces métiers se sont développés à la faveur de l'urbanisation, de la démocratisation et de l'économie de marché.* » (Cusson et al., 2019 p.27).

C'est dans ce contexte que nous avons décidé de réaliser une recherche exploratoire sur une profession du champ de la sécurité privée qui, malgré son expansion, fait encore l'objet de relativement peu de recherches scientifiques et d'un manque de reconnaissance de la part de la population et de la police (Bonnet, 2008 ; Bresson, 2021). Il s'agit du métier d'agent de gardiennage. Plus précisément, nous avons consacré notre étude aux agents travaillant dans le domaine de l'événementiel et le milieu de sorties. De ce fait, nous tentons de mettre en évidence les profils des agents interrogés, et ce via la détermination de facteurs tels que leurs parcours, leurs formations, leur voie d'entrée au sein de la profession et leurs ambitions futures. Nous tentons également de découvrir la vision que les agents ont de leur métier et ce, notamment à travers le sentiment d'importance du rôle de l'agent dans le milieu de l'événementiel et le milieu de sortie, les avantages perçus, les difficultés rencontrées ainsi que les relations entretenues avec différents intervenants tels que le public, les collègues et les policiers. Nous explorons également la perception que les agents interrogés ont du cadre légal ainsi que des risques professionnels auxquels ils sont exposés.

3 CORPUS THÉORIQUE

3.1 LA SÉCURITÉ PRIVÉE

Afin d'avoir une meilleure compréhension du sujet dont nous allons traiter dans notre étude, nous estimons qu'il est important de se pencher sur la question de la sécurité privée et de réaliser une brève comparaison avec la sécurité publique. En effet, nous pouvons affirmer que de nos jours, assurer la sécurité quotidienne des individus est une compétence qui n'est plus uniquement attribuée aux agents de police publique. Ce phénomène a été exploré par les universitaires sous le terme de « la pluralisation du maintien de l'ordre » (Leloup et White, 2023). Un grand nombre d'auteurs se rejoignent sur le fait que le milieu de la sécurité privée connaît une forte croissance depuis plusieurs dizaines d'années, proposant ainsi de nombreux services (Cusson *et al.*, 2019, Kim *et al.*, 2018, Degailier 1998, Jones et Newburn 1998, Ocquetau 1986).

3.1.1 Définition et comparaison avec la sécurité publique

La complexité de la sécurité privée en fait un objet difficile à appréhender (Mulone, 2010). Son caractère protéiforme a engendré différentes définitions au sein de la littérature scientifique. Maurice Cusson la considère d'ailleurs comme étant une « *nébuleuse mal comprise et mal jugée* » (Cusson 1998, p.31). Dans le cadre de ce travail, nous avons décidé de nous référer à la définition établie par ce dernier : « *Par **sécurité privée** ou particulière, nous entendons l'ensemble des biens et services servant à la protection des personnes, des biens et de l'information que des spécialistes motivés par le profit offrent à des organisations en vue de répondre à leurs besoins particuliers.* » (Cusson M., 1998 p.33). Les actions de sécurité privée sont présentes au sein de domaines variés : surveillance humaine, surveillance électronique, aéroportuaire, nucléaire, etc. Cela se fait sur base d'un contrat entre une entreprise qui propose ses services et divers opérateurs économiques, des particuliers et même l'État. (Ag Hartata et Perez-Roux, 2018). En Belgique, les détectives privés, les inspecteurs d'assurances ainsi que les entreprises de surveillance et de sécurité sont les acteurs principaux de la sécurité privée (Belgium.be, 2023a).

Concernant la sécurité publique, la définition sur laquelle nous avons décidé de nous baser est également celle de Cusson: « *la **sécurité publique** assume des responsabilités plus étendues et plus diffuses ; elle étend son parapluie protecteur à toute la collectivité et fait respecter partout les lois en appréhendant les délinquants et en les traduisant en justice.* » (Cusson 1998, p.32).

Ainsi, toujours selon Cusson, la sécurité privée présente trois caractéristiques principales qui la distinguent de la sécurité publique : « *1) elle n'agit pas au nom du groupe, mais au nom de son client ; 2) elle ne dispose qu'exceptionnellement du pouvoir d'user de la force, avant tout elle surveille et prévient ; 3) elle ne relève pas du politique, étant régie principalement par les lois du marché.* » (Cusson 1998, p.33).

Hartata (2021) explique que la dichotomie entre la sécurité privée et publique se révèle notamment par la présence d'une contractualisation à visée pécuniaire du côté de la sécurité privée. En effet, l'État ne retire aucun bénéfice commercial contrairement à la sécurité privée qui, comme Cusson l'a expliqué, agit sous une logique clientéliste. De plus, les services de sécurité privée agissent sur un périmètre délimité au sein de l'espace urbain. Enfin, Hartata (2021) souligne que l'État demeure garant des libertés et est donc le seul dépositaire de la violence légitime.

Afin d'étudier les relations entre la sécurité privée et la sécurité publique, de nombreuses recherches se sont focalisées sur l'acteur principal de la sécurité publique, qui n'est autre que la police. Selon Brodeur

(2003), les relations entre la sécurité privée et la police sont envisagées par les chercheurs à travers trois idées : la compétition, la complémentarité et le parallélisme (Brodeur, 2003, p. 198). Cusson (2019) met en évidence la présence d'une collaboration entre ces acteurs, qui est à la fois interdépendante et contrainte étant donné que la sécurité ne peut plus être garantie par une seule entité. Hartata (2021) explique que le développement important des activités de sécurité privée oblige les forces publiques à composer avec celles-ci. Ainsi, l'interdépendance présente entre ces deux acteurs dont le but commun est d'assurer la sécurité serait davantage imposée plutôt que relevant d'un choix (Cusson *et al.*, 2019, p.106). Bonnet (2008) explique que la sécurité privée assure des fonctions qui sont délaissées par la police, pour des raisons liées au manque de moyens et à la culture professionnelle (Bonnet, 2008, p.16). Toutefois, les arrestations, les enquêtes ainsi que les poursuites demeurent des compétences attribuées à la police, alors que la sécurité privée reste principalement orientée vers la prestation d'une présence préventive (Cusson *et al.*, 2019, p.20 ; Prenzler et Sarre, 2012, p. 151). Ainsi, les policiers se concentrent sur les infractions légales et la formalisation des procédures, alors que les agents de sécurité se focalisent sur le maintien de la civilité dans les espaces déterminés (Bonnet, 2008, p.4).

Nous pouvons ainsi affirmer que de nos jours, il y a une cohabitation entre une sécurité publique formée de fonctionnaires et une sécurité privée dont les prestataires sont rémunérés par les clients ou par leurs employeurs. Ces deux entités visent toutefois les mêmes fins : assurer la protection des biens et des personnes et préserver la tranquillité (Cusson *et al.*, 2019, p.27).

3.2 LA SÉCURITÉ PRIVÉE EN BELGIQUE

En Belgique, des dispositifs de sécurité privée ont vu le jour au début du XXe siècle. Il s'agissait principalement de vigiles et de gardes qui étaient employés dans les quartiers maritimes, commerciaux et financiers de Bruxelles et d'Anvers (Leloup et White, 2023)

Au cours des dernières décennies, des entreprises de taille importante telles que Securitas, G4S et Seris ont vu le jour (Leloup 2015, 2017, 2021 cité dans Leloup & A. White (2023), p.11, §3). En 2015, le nombre d'entreprises de sécurité privée présentes en Belgique était de 150. Le chiffre d'affaire annuel du secteur était estimé à 663 millions d'euros et 18 000 agents de sécurité privée étaient employés (CoESS, 2017).

Button et Stiernstedt (2018), ont réalisé un classement de 26 membres de l'Union européenne selon le degré d'exhaustivité avec lequel chacun de ces États régleme l'industrie de la sécurité privée au niveau national. Ils ont constaté que sur ces 26 pays d'Europe continentale, la Belgique arrive en première position (cités dans P. Leloup & A. White, 2023, p.4, §1).

3.2.1 Le cadre légal

En Belgique, le secteur de la sécurité privée est soumis à un cadre réglementaire clair et relativement strict. C'est le Service Public Fédéral Intérieur qui possède parmi ses compétences l'administration, le contrôle et la surveillance requis pour appliquer ce cadre réglementaire, en particulier la loi et ses arrêtés d'exécution. La Direction Sécurité Privée, qui fait partie de la Direction générale Sécurité et Prévention et qui est soutenue par une Direction contrôle, a été créée à cet effet le 1^{er} novembre 2003 (Leloup *et al.*, 2022). Cette dernière veille à ce que sécurité privée et sécurité publique entretiennent une relation favorable, ainsi qu'à ce que l'État de droit et les droits des citoyens soient respectés. Sur un plan plus opérationnel, la Direction Sécurité Privée permet un contrôle de l'accès au secteur de la sécurité privée réalisé au moyen d'une politique de délivrance de licences qui se base sur des critères visant à garantir, aussi bien au niveau individuel qu'au niveau de l'entreprise, la fiabilité et la qualité. Enfin, elle apporte

également un soutien direct au ministre de l'Intérieur dans la préparation, la mise en œuvre et l'évaluation de la politique de sécurité intégrale. (Leloup *et al.*, 2022).

La législation en vigueur concernant les acteurs et les associations présents dans le secteur de la sécurité privée en Belgique est reprise dans deux lois. Tout d'abord, la **loi du 2 octobre 2017**, qui régit la sécurité privée et particulière et ensuite, la **loi du 19 juillet 1991**, qui se penche sur l'organisation de la profession de détective privé (P. Leloup *et al.*, 2022). La loi du 2 octobre 2017 est venue remplacer celle du 10 avril 1990 et permet de mieux répondre aux besoins actuels en matière de sécurité sociale. En effet, ce qui est visé dans la nouvelle loi est la protection du citoyen avec l'aide du secteur de la sécurité privée (P. Leloup, 2021).

3.2.2 Les acteurs de la sécurité privée

En Belgique, le domaine de la sécurité privée se divise en quatre secteurs principaux (Vigilis.be, 2024a) :

- Le gardiennage, qui reprend toutes les formes de surveillance et de protection des biens et des personnes.
- La sécurité, qui concerne tout ce qui est relatif au matériel exploité dans le but de prévenir ou de constater des faits délictueux ainsi qu'à l'installation de ce matériel.
- La recherche privée, à savoir tout le travail d'investigation effectué par des enquêteurs privés dans le but d'élucider des faits.
- La consultance en sécurité, qui englobe tous les conseils en matière de gardiennage, de sécurité et de recherche privée. Ces conseils peuvent être acquis auprès d'entreprises spécialisées.

3.2.3 Le secteur du gardiennage

Le secteur du gardiennage connaît une certaine croissance en Belgique. Selon l'ONSS, les chiffres disponibles pour le secteur mettent en évidence une augmentation de 21% entre le premier trimestre 2013 et le premier trimestre 2022. Toutefois, le nombre d'entreprises de gardiennage a, quant à lui, diminué (Apostel *et al.*, 2023).

3.3 LA PROFESSION D'AGENT DE GARDIENNAGE

En Belgique, une distinction est réalisée entre agent de gardiennage et agent de sécurité. Cette distinction n'est pas forcément réalisée dans les autres pays, où l'agent de gardiennage rejoint alors l'appellation « agent de sécurité ». La profession d'agent de gardiennage étant peu étudiée en Belgique, la plupart de la littérature scientifique que nous avons sollicitée pour cette recherche provient donc de l'étranger, principalement des pays anglo-saxons. Ainsi, dans la présente recherche, lorsque nous utilisons l'appellation « agent de sécurité », il s'agit simplement de celle reprise dans la littérature scientifique.

« Visage humain de la construction d'un environnement sûr, l'agent est plus que jamais irremplaçable dans ses missions. » (Aubertin et Latour 2016, p. 11).

Selon Aubertin et Latour (2016), le métier de la sécurité privée a un caractère extrêmement humain. En effet, les clients perçoivent la sécurité privée à travers la présence quotidienne des agents sur les sites et pour le grand public, l'agent de sécurité constitue fréquemment le premier point de contact avec un bâtiment, un lieu public, un commerce, un événement culturel ou sportif (Aubertin et Latour 2016). Button (2019) présente l'agent de sécurité comme étant le symbole le plus représentatif de la sécurité privée.

3.3.1 La législation relative à la profession d'agent de gardiennage

En Belgique, les entreprises de gardiennage sont régies par la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière. L'article 2, 3° de la présente loi définit l'agent de gardiennage comme étant « toute personne chargée d'effectuer ou effectuant des activités de gardiennage ».

Les agents de sécurité privée réalisent divers services dont le but est de garantir la sûreté et la sécurité des citoyens (Paek et al., 2021). Il existe de nombreux domaines de travail possibles au sein du secteur de gardiennage (Apostel et al., 2023). L'article 3 de la loi du 2 octobre 2017 énumère les différentes activités de gardiennage existantes : 1) le gardiennage statique de biens mobiliers ou immobiliers ; 2) le gardiennage mobile de biens mobiliers ou immobiliers et l'intervention après alarme ; 3) la surveillance et/ou la protection, en tout ou en partie sur la voie publique, lors du transport de biens ; 4) la gestion d'une centrale d'alarme ; 5) la protection de personnes ; 6) l'inspection de magasins ; 7) le gardiennage « d'évènements » ; 8) le gardiennage en « milieu de sorties » ; 9) la fouille de biens mobiliers ou immobiliers ; 10) la réalisation de constatations se rapportant exclusivement à la situation immédiatement perceptible de biens se trouvant sur le domaine public, sur ordre de l'autorité compétente ou du titulaire d'une concession publique ; 11) l'accompagnement de groupes de personnes en vue de la sécurité routière ; 12) la commande de moyens techniques déterminés par le Règlement d'Ordre Intérieur, qui sont mis à disposition de tiers en vue d'assurer la sécurité ; 13) la surveillance et le contrôle de personnes dans le cadre du maintien de la sécurité dans des lieux accessibles ou non au public.

3.3.2 Les organismes de formation

La profession d'agent de gardiennage s'inscrit dans une logique de professionnalisation par la qualification. Cela se traduit notamment par le fait que les agents de gardiennage sont obligés d'obtenir une carte professionnelle qui atteste non seulement de leurs aptitudes professionnelles mais qui assure également la présence d'une moralité compatible avec l'exercice des métiers de la sécurité privée (Ag Hartata et Perez-Roux, 2018).

En Belgique, il est possible de suivre différentes formes de formations afin de devenir agent de gardiennage. En effet, l'accès à une formation peut se faire via certaines écoles secondaires, la promotion sociale, ainsi que différents organismes de formation agréés tels que l'Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes entreprises (IFAPME), le Centre Européen pour la Sécurité, G4S training & Consultancy Services, Seris Academy, Securitas Academy, Syntra West ou encore Temporis (Besafe.be, 2024a).

3.3.3 La socialisation professionnelle

Pour Hugues (1996), le travail ne se réduit pas à une simple transaction économique ; il occupe une position centrale dans la constitution de l'identité de l'individu, influencée à la fois par l'organisation matérielle et le prestige symbolique attribué à la profession exercée (Hugues, 1996 cité dans Alain et al., 2011). Alain et al. (2011) définissent la socialisation professionnelle comme étant l'ensemble des étapes permettant à un professionnel de le devenir à part entière. C'est un processus dynamique, qui peut varier au cours de la carrière du travailleur. Ils parlent de « réaménagement des représentations qu'un apprenant se fait du métier qu'il a choisi » (Alain et al., 2013, p.1). Dans ce contexte, la formation professionnelle constitue un moment clef au sein duquel a lieu une initiation à la culture professionnelle, qui fait passer l'individu du statut de profane à celui de professionnel. En plus de cela, la formation permet au travailleur de détenir une habilitation à exercer une tâche spécifique (Alain et al., 2011).

Strauss (1992) a évoqué le principe de *dynamique des professions*, soutenant qu'une même profession est composée de segments concurrents (A. Strauss (1992), cité dans Alain et al., 2011). Dans leur article sur la socialisation professionnelle de la police, Alain et Pruvost (2011) expliquent que la socialisation

professionnelle induite par la formation est partie intégrante d'un double mouvement : d'une part, une conversion commune au métier qui englobe l'apprentissage de « savoirs coupables » et de « sales boulots » qui fait naître un esprit de solidarité de corps et renforce le groupe. D'autre part, les nouvelles recrues prennent connaissance d'une variété de positionnements, de savoir-faire et de discriminations présents au sein de leur lieu de travail.

Ainsi, si l'école de formation inculque des principes de socialisation professionnelle, cette dernière continue d'évoluer une fois que les individus intègrent leur milieu professionnel. Au sein de ce milieu professionnel se créent des sous-groupes (Hugues, 1996 cité dans Alain et al., 2011). Strauss (1992) parle d'une concurrence entre segments professionnels. Ces derniers développent une confrérie ainsi qu'une série de stratégies leur permettant d'éviter le « sale boulot » présent dans tous les métiers, peu importe la place que l'on occupe au sein de la hiérarchie professionnelle (Alain et al., 2011).

3.3.4 La culture professionnelle des agents de gardiennage

Thumala *et al.* (2011) et Manzo (2010) décrivent le métier d'agent de gardiennage comme étant un métier « caché » ou « stigmatisé ». Selon Button (2019), la première et la plus importante constatation que l'on retrouve dans de nombreuses études sur les agents de sécurité est qu'il s'agit généralement d'une profession à prédominance masculine. Button (2019, 2016) décrit d'ailleurs l'agent de sécurité comme étant caractérisé par des attitudes machistes pour deux raisons principales : tout d'abord, une opinion partagée par les agents de sécurité selon laquelle la nature du travail en fait davantage un travail adapté aux hommes. Ensuite, l'environnement dominé par les agents hommes engendre une préoccupation de leur part pour les agents femmes pour qui ces derniers ont expliqué avoir dû assurer la sécurité.

De plus, des études portant sur les agents de sécurité ont mis en évidence la présence d'un statut inférieur, un engagement qui serait limité, des salaires qui se situent en bas de l'échelle du marché du travail, un manque de compétences et de formation, une forte rotation du personnel et un rôle de l'agent principalement axé sur celui de « gardien » (Bauvet, 2017 ; Button, 2016 ; Péroumal, 2013, 2008 ; Thumala *et al.*, 2011).

Button (2016) explique également que le métier d'agent de gardiennage exige de longues heures de travail. Selon Apostel *et al.* (2023), le secteur du gardiennage est confronté à une problématique qui lui est propre, à savoir des horaires et des régimes de travail assez atypiques. En effet, en plus du travail de nuit et du travail posté conventionnel, il y a une très grande flexibilité au niveau de l'organisation de travail. Ainsi, sur une même semaine et en respectant les temps de repos obligatoires, il est possible de réaliser des shifts complètement différents. Ces shifts peuvent changer continuellement, que ce soit au niveau des jours, des heures à prester, ou encore du lieu et du travail à effectuer (Apostel *et al.*, 2023).

Les auteurs soulignent également le fait qu'il y a une grande diversité interne au secteur. En effet, il existe de nombreuses professions possibles (agent de gardiennage statique, agent de gardiennage mobile, transporteur de fonds, etc.). Le fonctionnement de chacune de ces fonctions se fait via des systèmes différents (Apostel *et al.*, 2023).

Péroumal (2007) évoque la présence d'une diversité des profils au niveau des trajectoires sociales au sein des professionnels de ce secteur. Cette diversité expliquerait pourquoi les agents de sécurité rencontrent des difficultés à constituer un corps professionnel et à mettre en place une action collective visant à améliorer leurs conditions de travail ou à limiter les effets liés à l'absence d'organisation au sein de ce milieu professionnel sujet à une flexibilité importante. Button (2019) évoque quant à lui un

esprit de solidarité entre les agents. Cet esprit de solidarité se caractériserait par l'isolement, l'infériorité et le danger auquel les agents peuvent devoir faire face. En effet, il explique que beaucoup d'agents de sécurité travaillent seuls sur un site ou bien alors, sont séparés des autres agents au sein d'un grand complexe pour lequel ils occupent différents postes. Aussi, un grand nombre d'entre eux se perçoivent comme étant des personnes de niveau inférieur par rapport aux employés et au public qu'ils surveillent (Manzo, 2010; Button, 2007 ; Thumala et al, 2011 ; Lofstrand et al, 2016). De plus, les agents peuvent être amenés à travailler au sein de situations dangereuses via la gestion de conflits ou bien encore le recours à la force (Rigakos, 2002 ; Button et John, 2002 ; Button, 2007 ; Kim et al, 2018 cités dans Button, 2019).

D'autres études abordent le fait que la fonction est considérée comme un emploi refuge, en attendant de trouver quelque chose de mieux (Manzo, 2010 ; Péroumal, 2008). Ainsi, le métier d'agent de gardiennage ne serait pas une profession s'exerçant à travers une « vocation », mais plutôt via l'urgence et la nécessité du moment (Péroumal, 2008). Selon Button (2019, 2016), une des caractéristiques communes des agents de sécurité est le désir de faire autre chose ainsi que celui de rentrer à la police, motivé en partie par les conditions de travail difficiles. Certains agents perçoivent ainsi leur travail comme une étape ou un tremplin vers une carrière au sein de la police (Rigakos, 2002 cité dans Button, 2019). Dans leur recherche, Thumala et al. (2011) citent les propos d'un cadre supérieur de l'une des plus grandes entreprises de sécurité au Royaume-Uni au sujet du travail de sécurité qui serait, selon lui : « une chose que l'on fait entre deux emplois, une activité réservée au mieux aux aspirants policiers ou aux policiers retraités et aux ex-militaires et au pire aux travailleurs non qualifiés ou aux immigrés clandestins » (Thumala et al., 2011, p.5).

D'autres recherches indiquent quant à elles une meilleure sophistication dans les attitudes des agents de sécurité, mettant en avant un plus grand professionnalisme et un engagement plus fort lorsqu'ils doivent faire face à des situations difficiles (Button, 2016 ; Manzo, 2010). Button (2007) a également mis en évidence que les agents étaient à l'affût des risques, faisant dès lors preuve d'une suspicion « saine ». Ainsi, ils adaptent leur travail en fonction des risques potentiels. (Button, 2007 cité dans Button, 2019, p.200). Péroumal (2007) met en évidence le fait que dans certaines situations, en cas de conflit, l'agent de sécurité peut en arriver à mettre en pratique des stratégies de dissuasion afin de se protéger, comme par exemple simuler une légitimité supérieure à celle qui lui est légalement attribuée. Dans une étude danoise portant sur le partenariat public/privé ayant pour objectif de maintenir l'ordre sur une place publique, Kammersgaard (2019) évoque la stratégie du « soft power ». Ainsi, l'agent peut également parvenir à régler une situation problématique via la persuasion ou l'attraction.

Dans ses travaux sur la sécurité privée et le maintien de l'ordre, Mark Button (2019, 2016) consacre une partie à la culture des agents de sécurité. Il décrit tout d'abord les traits généraux et distingue ensuite deux orientations dans le rôle des agents de sécurité. Parmi les traits généraux, en plus du désir de changer de profession et de rentrer à la police à cause des conditions de travail difficiles, la présence d'un esprit de solidarité entre les agents, les attitudes machistes et le fait d'être suspicieux abordés précédemment, Button évoque également le repli sur soi ainsi que la présence d'un sentiment de supériorité envers certains autres métiers que les agents sont amenés à côtoyer.

En s'appuyant sur les travaux de Rigakos (2002, cité dans Button, 2016), Button a mis en évidence deux orientations générales parmi les agents de sécurité. D'une part, il évoque l'orientation « parapolicière » (parapolice). Cette dernière inclut les agents de sécurité qui se considèrent plutôt comme des policiers, « la fine ligne bleue entre le calme et le désordre » (Button, 2019, p.200), disposés à utiliser activement leurs pouvoirs et à s'impliquer dans des situations à risques. D'autre part, il y a l'orientation « watchmen » qui reprend les agents de sécurité faisant preuve de beaucoup moins de motivation et considérant que le travail qu'ils réalisent n'apporte aucune différence. Le sentiment d'être inutile et

inefficace est donc présent. Généralement, ces derniers ne sont pas disposés à utiliser leurs outils juridiques et évitent d'intervenir dans des situations conflictuelles et dangereuses. Kim et al. (2018) ont apporté une troisième variante au modèle présenté par Button. Il s'agit de la variante « servicemen », qui reprend les agents de sécurité étant plus soucieux du travail de service que de la sécurité.

3.3.5 Les risques professionnels des agents de gardiennage

Les stratégies axées sur la rentabilité et la concurrence, les normes salariales faibles et le statut professionnel précaire engendrent une considération de la fonction d'agent de sécurité comme étant précaire et déclassée. Bauvet (2017) évoque le manque de reconnaissance envers la profession des agents. L'accès au marché du gardiennage est ouvert à une main-d'œuvre sujette à un déclassement social et professionnel. Cette dernière n'est également pas protégée contre l'insécurité et la précarité (Péroumal, 2008). En effet, le statut d'agent du contrôle social ne signifie pas que l'agent de sécurité est épargné du manque de reconnaissance et de légitimité (Bauvet, 2017 ; Fitzgibbon et Lea, 2017 ; Hansen Löffstrand et al., 2016 ; Sefalafala et al., 2013 ; Thumala et al., 2011).

Régulièrement, les agents se retrouvent dans des situations comportant des risques (Péroumal, 2008). À titre d'exemple, il est possible qu'un agent se voit être placé sur un site comportant des installations techniques qu'il ne maîtrise pas et ce, en raison de formations insuffisantes (Péroumal, 2008).

Péroumal (2008) explique que c'est dans les espaces ouverts au public (centres commerciaux, stade, etc.) que la probabilité du risque augmente et que l'agent doit user de diverses stratégies pour éviter l'altercation et parfois la violence.

Button (2016) explique également que le fait d'être isolé peut favoriser l'aliénation de l'agent de sécurité par le public ainsi que par ses collègues.

De plus, les violences, qu'elles soient verbales et/ou physiques sont présentes dans le quotidien des agents de sécurité (Talas et al., 2020).

4 OBJECTIF ET QUESTION DE RECHERCHE

Les connaissances scientifiques et les recherches sur la sécurité privée sont relativement limitées, surtout si nous les comparons aux études se penchant sur la sécurité publique, principalement les organisations policières (Leloup, 2021). Ainsi, les recherches ciblées sur la profession d'agent de gardiennage sont également relativement restreintes en Belgique. C'est l'une des raisons pour lesquelles nous avons décidé de réaliser une recherche exploratoire auprès de ces professionnels, encore peu mis en lumière et soumis à certains stéréotypes et ce, malgré l'expansion de la sécurité privée au cours de ces dernières décennies.

Comme déjà évoqué précédemment, le métier d'agent de gardiennage peut s'exercer au sein de domaines très variés. Dans le cadre de cette recherche, nous avons fait le choix de cibler les agents travaillant dans l'événementiel et/ou le milieu de sorties.

Le gardiennage d'événements se définit comme étant « *Toute forme de gardiennage statique de biens, de surveillance et de contrôle du public en vue d'assurer le déroulement sûr et fluide d'événements. Un événement est une manifestation à caractère culturel, social, festif, folklorique, commercial ou sportif, à caractère temporaire, dans laquelle le public est présent. Les lieux de danse occasionnels ne sont pas inclus, les festivals le sont. Parmi les exemples d'activités de surveillance des événements, citons la canalisation publique, la surveillance des scènes, le contrôle des accès aux places VIP, le contrôle des coulisses, la surveillance des installations, etc.* » (Besafe.be, 2024b)

Le gardiennage de milieu de sorties quant à lui reprend « *Toute forme de gardiennage statique, de contrôle et de surveillance du public dans les lieux appartenant au milieu de sorties. Le milieu de sorties comprend les lieux suivants : cafés, bars, établissements de jeu, salles de danse* » (Besafe.be, 2024c).

Notre étude a pour ambition de mettre en évidence le métier d'agent de gardiennage travaillant dans l'événementiel et le milieu de sorties en relevant les profils des agents interrogés et ce, via l'analyse de différents facteurs tels que leur parcours, leurs formations, leur voie d'entrée au sein de la profession, leurs ambitions. Elle tente également d'explorer la vision que les agents ont de leur profession, notamment à travers leur perception de l'importance du rôle de l'agent dans le milieu de l'événementiel et le milieu de sorties ainsi que les avantages perçus du métier, les difficultés rencontrées et les relations entretenues avec différents intervenants, à savoir : le public, les collègues et les policiers. Nous explorerons également la perception que les agents interrogés ont du cadre légal ainsi que des risques professionnels auxquels ils sont exposés.

Dans le cadre de la présente recherche, notre principal est donc celui-ci :

« *Quels sont les profils, les caractéristiques de la profession, la législation et les risques perçus par les agents de gardiennage travaillant dans l'événementiel et le milieu de sorties ?* »

5 MÉTHODOLOGIE

5.1 TYPE DE RECHERCHE ET ÉCHANTILLON

Dans le cadre de la présente recherche, nous avons décidé de réaliser une étude dite exploratoire, notre sujet de recherche étant peu étudié. Nous nous sommes basés sur une méthodologie qualitative qui, selon Bouchard et Cyr (2011, Chapitre 10), est une approche plus adaptée à la compréhension des pratiques professionnelles.

Notre recherche mobilise un échantillon de type non probabiliste, portant sur une étude de cas multiples avec des diversifications internes. Pour pouvoir participer à la recherche, les critères d'inclusion portaient sur le fait que les agents de gardiennage devaient travailler dans l'événementiel et/ou le milieu de sorties.

Notre recrutement d'échantillon a été effectué via la méthode tout venant (« flow population ») en utilisant comme stratégie de ciblage l'identification et le déplacement sur les lieux de travail des agents. Nous avons donc identifié les lieux de travail des agents accessibles au public et nous nous y sommes rendus afin d'aller à leur rencontre. Cette méthode a également été complétée par la méthode de « snowballing » : certains des agents interrogés nous ont fait part de noms ou de numéros de téléphone d'autres agents, avec qui nous avons donc pu entrer en contact grâce à cela.

Notre échantillon se compose de 11 participants dont les informations socio-démographiques sont reprises sous forme d'un tableau en annexe n°1. Les entretiens ont été interrompus une fois que nous avons atteint la saturation théorique, ce qui signifie que nous ne récoltions plus de nouvelles données.

Dans un souci d'éthique, les données récoltées sont anonymes. Aucun noms, prénoms, aucunes caractéristiques ou informations personnelles permettant d'identifier les participants ne sont divulgués dans cette étude. Les participants ont été avertis de l'anonymisation des données.

5.2 ORGANISATION DE L'ENTRETIEN

La possibilité de réaliser une entrevue en présentiel ou en distanciel a été proposée aux participants. Nous avons effectué deux entretiens par appel vidéo, tous les autres se sont déroulés en présentiel. Ces derniers ont eu lieu entre le 25/03/2024 et le 05/07/2024.

Ainsi, nous avons réalisé des entretiens individuels et semi-directifs auprès de 11 agents de gardiennage travaillant dans l'événementiel et le milieu de sorties. Ces entretiens reposaient sur un guide d'entretien reprenant des questions classées par thématiques que nous souhaitons explorer durant les entrevues. Le guide d'entretien que nous avons élaboré (annexe n°2) se base sur la revue de littérature présentée supra.

Avant d'entamer l'entretien, nous rappelons l'objectif de la recherche au participant et nous répondons à ses questions éventuelles. Après cela, nous lisons le formulaire de consentement RGPD pour un travail de fin d'études (annexe n°3) et nous lui demandons de signer « pour accord ».

En début d'entretien, nous commençons par des questions générales et relatives à la situation sociodémographique de la personne. Nous abordons ensuite le point relatif au contexte de formation et à la voie d'entrée dans le travail où sont relevés le parcours de la personne, les différentes formations et spécialisations éventuelles de la personne, la manière dont elle les a vécus et son avis sur les bagages obtenus avant de se rendre sur le terrain. Ensuite, nous évoquons la profession à travers laquelle les tâches réalisées, la projection professionnelle, le sentiment d'importance, les avantages et les inconvénients perçus sont abordés. Après cela, les relations avec le public, les collègues et les supérieurs sont évoquées. Ensuite, nous abordons les risques professionnels et les stratégies d'adaptation à ces derniers. Les relations entretenues avec les partenaires sont ensuite évoquées, avec un ciblage sur les

relations avec les policiers. Enfin, des questions au sujet du cadre légal sont abordées, notamment la perception de celui-ci par l'individu et les contrôles dont il a déjà fait l'objet. En fin d'entretien, nous présentons un récapitulatif des différents points abordés lors de l'interview. Nous demandons également à l'interviewé s'il a des questions et le remercions ensuite pour sa participation.

5.3 STRATÉGIE D'ANALYSE

Afin d'exploiter les données récoltées durant les entretiens, nous avons utilisé l'analyse thématique. Selon Paillé et Mucchielli (2021, p.214) « L'analyse thématique consiste, dans ce sens, à procéder systématiquement au repérage, au regroupement et, subsidiairement, à l'examen discursif des thèmes abordés dans un corpus ». Dans ce contexte, un thème peut être défini comme étant une « expression ou une phrase qui identifie ce sur quoi porte une unité de données ou ce qu'elle signifie » (Saldaña, 2009, p.139).

À ces fins, nous avons préalablement retranscrit l'intégralité des entretiens enregistrés (hors annexes). Les entretiens ont été analysés un par un et ensuite comparés entre eux. L'objectif est d'identifier les thèmes pertinents en lien avec notre recherche ainsi que de mettre en évidence les tendances éventuelles. La liste des thèmes et des sous-thèmes provient de la revue de la littérature présentée supra ainsi que de notre problématique de recherche. Ces thèmes et sous-thèmes sont également prédéfinis dans le guide d'entretien.

6 RÉSULTATS

Dans cette partie, nous présentons les résultats récoltés au départ des onze entretiens individuels. Les entretiens ont été analysés un par un et puis, ensuite, comparés entre eux pour chaque thématique que nous souhaitions analyser. Étant donné la richesse du verbatim, nous avons fait le choix de ne pas illustrer d'extraits la partie relative au parcours professionnel et à la formation (Thème 1). Les extraits relatifs à cette thématique sont repris en annexe n°4. En ce qui concerne les autres thématiques, les résultats sont quant à eux illustrés par une série d'extraits.

6.1 THÈME N°1 : PARCOURS PROFESSIONNEL ET FORMATION

6.1.1 Sous-thème n°1 : le parcours

Les réponses aux questions concernant le parcours professionnel ont permis d'obtenir une série d'informations, notamment sur les motivations des participants. En effet, une minorité des agents interrogés sont devenus agents de gardiennage par vocation, par idéal.

La plupart d'entre eux expliquent avoir travaillé dans d'autres domaines avant de se tourner vers la profession d'agent de gardiennage.

Une majorité a également évoqué le besoin d'argent et la nécessité de trouver une source de revenus rapidement.

Certains participants soulignent également le fait qu'ils ne savaient pas quoi faire et qu'ils se sont tournés vers ce domaine un peu par hasard.

6.1.2 Sous-thème n°2 : la projection professionnelle

Une majorité des participants ont expliqué ne pas souhaiter continuer à exercer le métier d'agent en événementiel et en milieu de sorties sur le long terme. Toutefois, parmi ceux-ci, certains ont évoqué le souhait de rester dans la profession sur le moyen terme. Seule une minorité des participants expriment le souhait de demeurer agent de gardiennage en événementiel et en milieu de sorties sur le long terme.

6.1.3 Sous-thème n°3 : la formation

Concernant le type de formation suivie, pour la formation d'agent de base, la moitié des participants a réalisé une septième année. Pour l'autre moitié, la formation a été d'une durée plus courte et a été réalisée à l'Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises (IFAPME). En ce qui concerne la formation en milieu de sorties, la majorité des participants l'ont réalisée chez l'employeur, après avoir été engagés.

6.1.3.1 *Une formation qui ne prépare pas suffisamment à la pratique de terrain*

Les points de vue des participants concernant la formation de base mettent en avant certaines tendances. En effet, une majorité d'entre eux, autant pour ceux qui ont eu la formation d'une durée d'un an que pour ceux qui ont eu celle d'une durée de 3 mois, affirment que la formation n'est pas assez développée. Ils expliquent également qu'il y a une différence entre ce qui est appris durant la formation et la réalité du terrain.

Certains participants ont notamment évoqué le cours de gestion des conflits, qu'ils trouvent insuffisamment développé. Ils ont également précisé que c'est en expérimentant sur le terrain que l'agent apprend réellement son métier. Enfin, certains soulignent le fait que la formation met l'accent sur les connaissances théoriques, mais moins sur l'aspect pratique du métier.

6.1.3.2 La formation en milieu de sorties perçue comme étant une formalité

En ce qui concerne la formation en milieu de sorties, la majorité des participants affirme que cela relève davantage d'une formalité à réaliser, qu'elle n'a pas de réelle plus-value pour l'agent.

6.2 THÈME N°2 : LA PROFESSION

6.2.1 Sous-thème n°1 : perception de l'importance du rôle de l'agent au sein des événements et des milieux de sorties

6.2.1.1 La prévention

Le rôle de l'agent est perçu par les participants comme étant principalement un rôle de prévention :

« On est vraiment tout ce qui est pour la prévention. » (Participant 4)

« Mais le but, c'est la prévention, du coup, constater et rapporter. » (Participant 5)

« Souvent on est juste là pour faire acte de présence aussi, pour que les gens sachent qu'il y a quelqu'un de la sécurité quoi. C'est surtout beaucoup de prévention. » (Participant 10)

6.2.1.2 La présence des agents

La majorité des participants estiment que la présence des agents sur les lieux des événements et les milieux de sorties est importante. La plupart d'entre eux justifient cette importance par le rôle dissuasif que peut avoir la présence des agents. Certains ajoutent également qu'en plus d'être dissuasive, leur présence peut s'avérer rassurante :

« C'est une présence déjà dissuasive, très dissuasive et c'est même rassurant pour certaines personnes, que ce soit pour le personnel du festival, par exemple, voire même des gens du public. » (Participant 4)

« (...) puis ça dissuade les gens aussi de nous voir là devant, même à l'intérieur. Si une fille a un problème avec un gars, elle va venir me trouver et je vais régler cette histoire. C'est aussi rassurant pour les filles tu vois. (...) Donc ouais, je dirais que notre présence est surtout rassurante pour les femmes. Et pour les patrons des cafés aussi, comme on évite les débordements chez eux. » (Participant 9)

En plus de cela, les participants ajoutent que la présence des agents permet d'éviter certains risques :

« En festival, quand on sort des gens de la foule qui font des malaises et tout ça, là y'a carrément des risques qui sont évités. » (Participant 2)

« Sans nous, y'aurait quand même des difficultés quoi, des problèmes et des risques qu'on peut éviter. » (participant 9)

« Et puis, en cas de problème, on est là aussi, pour éviter que certaines situations dégénèrent. Par exemple, les mouvements de foule. On peut éviter que ça arrive, en voyant le truc arriver, on sépare les gens etc. » (Participant 10)

6.2.1.3 La variation du sentiment d'importance

Les participants évoquent également que le sentiment d'importance varie en fonction de l'évènement et du poste qui leur est attribué. Ainsi, en fonction de cela, ils peuvent très bien se sentir importants, tout comme ils peuvent avoir l'impression d'être inutiles :

« Je dirais important quand même, la plupart du temps en tous cas. Ça dépend en fait euh... parce que des fois tu te sens complètement inutile aussi. Que tu sois là ou pas, tu te dis ça changerait rien. C'est un peu tout ou rien. A certains événements, tu sens que tu joues vraiment un rôle pour assurer la sécurité et la tranquillité des personnes. Mais à d'autres, tu te dis vraiment je suis là, comme un poteau, personne passe ici, je sers à quoi en fait ? Tu vois ce que je veux dire. Donc vraiment ça dépend en fait, des événements et aussi des postes que tu as. Parfois on est utile, on a des retours des gens assez positifs, on évite que certaines situations dégénèrent. Mais parfois, on sert un peu à rien, on va pas se mentir. » (Participant 10)

6.2.2 Sous-thème n°2 : les avantages et les difficultés du métier

6.2.2.1 Les avantages

Lorsque nous demandons aux participants quel(s) avantage(s) ils perçoivent dans leur métier, une majorité d'entre eux évoquent la variété du travail effectué :

« C'est ce côté changeant. Pas deux jours le même. Enfin, si. Au maximum quatre pour un festival, quoi. Le lieu de prestation qui change, l'équipe qui change, l'atmosphère et l'événement, même la construction de la sécurité sur l'événement change. Et j'ai besoin de renouvellement, sinon je m'ennuie très vite. » (Participant 5)

« Bah ça change beaucoup, dans l'évènementiel pur, on n'a jamais le même travail. » (Participant 2)

La plupart des participants ajoutent également que le travail leur permet d'assister à des événements, de voir des artistes et des spectacles qu'ils peuvent apprécier :

« Les avantages, c'est que des fois tu fais des prestas un peu chouettes, tu fais des concerts, tu peux voir des artistes » (Participant 1)

« Il y a le fait de pouvoir vivre des événements énormes, quand même, de l'intérieur. Les ardentés dans le backstage, plein de choses comme ça, mais c'est assez fou. » (Participant 5)

« L'avantage, c'est que je découvre des trucs sur place gratuitement, je profite des spectacles quoi » (Participant 11)

6.2.2.2 Les difficultés

Les agents de gardiennage interrogés expliquent qu'il s'agit d'un métier relativement dur physiquement et psychologiquement :

« C'est un métier qui est difficile physiquement et mentalement aussi, parce qu'en fonction des événements, on enchaîne des heures et des heures, parfois on doit juste rester debout sans bouger et on n'est jamais sûr de pouvoir prendre de pause tu vois. » (Participant 11)

Les horaires de travail représentent l'une des difficultés les plus abordées par les participants. En effet, les horaires sont décrits comme étant difficiles et changeants. La majorité des participants expliquent que les longues prestations et les horaires qui peuvent changer relativement souvent impactent négativement la vie privée et familiale :

« C'est très compliqué de t'imaginer avoir une vie de famille et quand tu l'as, tu te dis qu'à tout moment ça peut partir, la relation peut se terminer tu vois parce que... Avec ce travail t'as pas de vie en fait. Tu peux rien programmer. (...) T'as pas d'horaire fixe. Tu peux pas dire à quelqu'un que tu travailles de nuit, parce que c'est pas le cas. Tu peux travailler aujourd'hui la nuit, demain à 08h t'es au travail tu vois, ça va vraiment dépendre. » (Participant 3)

« Parce qu'un horaire familial ou privé, c'est très compliqué. Parce qu'évidemment, c'est au moment où tous les amis sortent, où la famille font les baptêmes, les trucs comme ça. Donc forcément, c'est compliqué à mêler. (...) Même les horaires sont changeants tout le temps. Sur une semaine, tu peux faire des nuits, des journées, des soirées. Tu peux faire une prestation de 12h comme de 5h, ça dépend. » (Participant 5)

En plus de cela, certains participants ajoutent que le fait de ne pas avoir de lieu de travail fixe représente également une difficulté. En effet, beaucoup de trajets sont alors nécessaires avec leur voiture personnelle, avec parfois la difficulté de trouver le lieu ainsi qu'une place pour se parquer :

« Ce qui est négatif c'est surtout que au début, on ne connaît pas les endroits où on va aller travailler. Vu qu'on travaille sur plein de postes différents ben moi je déteste être en retard donc je partais toujours avec une heure de battement pour être sûr d'arriver à l'heure, de savoir trouver le lieu, garer ma voiture quelque part, parce qu'il faut savoir qu'en événementiel on n'a pas toujours non plus de parking, ça c'est compliqué... Quand on a un évènement en plein centre de Bruxelles et qu'on n'a pas de parking, il faut se débrouiller, ça prend du temps. » (Participant 2)

6.2.3 Sous-thème n°3 : les interactions avec le public

En ce qui concerne les interactions avec le public, les participants stipulent qu'en général, les interactions avec le public sont relativement bonnes. La présence d'une certaine proximité avec le public est également énoncée :

« C'est un métier de service, de proximité. On est proche des gens. On est là pour les aider, pour répondre à leurs questions aussi. » (Participant 4)

« Comme j'ai dit, généralement elles sont plutôt bonnes. On rigole avec les gens, ils rigolent avec nous. C'est tranquille. On n'est pas là en mode « ouais on est la sécurité », on est plutôt là de façon plus... Comment dire, conviviale. On est proche des gens, on leur montre qu'on n'est pas là pour les ennuyer quoi si ils sont réglos et ils le ressentent aussi ça. » (Participant 10)

Certains soulignent toutefois le fait que l'agent peut être amené à se sentir presque invisible, si le public n'a pas besoin de lui :

« Et c'est comme ça que ça fonctionne. C'est que tu fais partie, au même titre qu'une plante, tu fais partie du décor jusqu'au moment où on va te solliciter tu vois, c'est vraiment ça. » (Participant 3)

« On est presque invisible quand il n'y a pas besoin de nous. » (Participant 4)

6.2.3.1 Le regard du public envers les agents

Ce qui ressort de la majorité des discours des participants lorsque nous leur demandons comment ils pensent être perçus par le public est le fait qu'ils se sentent soit, très bien considérés par ce dernier, soit au contraire, pas bien perçus du tout :

« Ça dépend. Franchement, moi des fois ça me fait rire où les gens ils sont méfiants ou alors ils sont rassurés de nous voir. T'as toujours les deux facettes. » (Participant 1)

« C'est 50-50. Il y a des gens qui nous perçoivent bien, qui nous sourient, qui sont sympas avec nous. Et puis il y a des gens ils te regardent mal, ils sont impolis, ils te disent même pas bonjour quoi. Parfois y'en a aussi ils font comme si on n'était pas là, ils essayent de rentrer comme ça avec d'autres personnes sans même nous regarder. Donc ça dépend vraiment, soit ils nous perçoivent bien, soit pas du tout. (...) Les gens nous voient comme les méchants qui ne vont pas les laisser rentrer ou qui vont les mettre dehors, ou alors ils nous voient comme ceux qui vont les mettre en sécurité, ça dépend. C'est 50-50. » (Participant 7)

6.2.4 Sous-thème n°4 : la relation avec les collègues

Lorsque les participants abordent le sujet de la relation avec les collègues, un discours commun est clairement mis en évidence. En effet, la majorité d'entre eux affirment entretenir une bonne entente générale avec les collègues. De plus, les participants expliquent travailler souvent avec les mêmes collègues :

« En général, ça se passe bien. On est souvent les mêmes collègues en évènement. Donc tout le monde se connaît un peu. Après, il y en a avec qui je m'entends mieux que d'autres, comme partout. » (Participant 10)

« L'entente générale est vraiment bonne. (...) Je travaille beaucoup avec ceux avec qui j'ai commencé à travailler et depuis le début, on est souvent ensemble et on s'est forgé ensemble dans ce métier-là. » (Participant 1)

6.2.4.1 Un travail d'équipe et un esprit de solidarité

En plus de cela, une majorité des participants évoquent également la présence d'un travail d'équipe et d'un esprit de solidarité :

« Oui, bien sûr, bien sûr, c'est un travail d'équipe. C'est un travail d'équipe où forcément, si tu es en mobile sur ton évènement et que, malheureusement, il faut inviter quelqu'un à être dehors, il faut être avec son collègue, au cas où ça dégénère. Il faut, comme on dit, couvrir le cul de ton collègue. Il y a ça. Il y a, même simplement, ça peut arriver que tu fais ton contrôle d'accès et puis d'un coup, quelqu'un te pose une question, une voiture en profite pour passer vite mais t'as le collègue qui était derrière, qui fait un autre contrôle, qui l'arrête, c'est du travail d'équipe. Je peux prendre plein d'autres domaines mais voilà, le travail d'équipe. On est solidaires, on se serre les coudes. C'est vraiment le travail d'équipe. On a des radios, on a des codes. C'est important. » (Participant 4)

« Oui, oui, il y a une solidarité. Je vois des collègues de l'autre côté, il y a des bagarres. Je vais, je pars pour leur porter secours. On est comme une équipe et on s'aide quand il faut. » (Participant 7)

6.2.4.2 La perception des collègues femmes

Les participants ont déjà été amenés à travailler avec des collègues femmes. Ils expliquent que cela se produit souvent lors d'évènements plus importants et que les agents femmes occupent principalement les postes de contrôle d'accès, étant donné qu'il est obligatoire d'avoir une agent femme pour réaliser la palpation d'une femme.

La majorité des participants décrit les agents femmes comme étant plus douées dans l'analyse, le dialogue et comme ayant une meilleure maîtrise de leur sang-froid, en comparaison aux agents hommes :

« En plus, ça arrive quand même souvent que t'aies un collègue qui s'énerve avec une personne, ben la collègue femme elle va arriver et prendre le relais, elle va éviter que ça dégénère. Je trouve qu'en général elles sont plus douées pour le dialogue, pour garder leur sang-froid, analyser les situations et calmer le truc quoi. » (Participant 10)

« Souvent aussi, les collègues femmes parviennent plus facilement à calmer le jeu, quand une situation commence à chauffer un peu. Elles sont plus dans le dialogue, elles gardent mieux leur sang-froid que certains agents hommes » (Participant 5)

Les participants soulignent également que la présence d'agents féminins peut s'avérer bénéfique pour les femmes se rendant aux évènements ou dans les milieux de sorties :

« *Honnêtement ouais, y'a même un avantage c'est que le public féminin se sent plus en sécurité aussi. J'ai déjà eu le cas d'une femme qui me dit 'ouais mais moi je ne veux pas qu'un homme me touche, il va me tripoter etc.'* (...) *Donc si tu préfères être sortie par une femme, tant mieux y'a une femme qui est là. Elle va s'en occuper. Ça c'est un avantage pour moi.* » (Participant 3)

« *On a le cas, sur certains festivals ou quoi, des filles qui se sont senties agressées, ou qui ont été attouchées, ou qui ont même vécu dans leur privé des choses qui font qu'elles se sentent en insécurité dans des groupes. Elles vont voir un gars de deux mètres, crâne rasé, qui vient les trouver pour un problème, où elle ne se sentent pas en sécurité, entourées d'hommes, ce n'est pas forcément la meilleure approche. Du coup, simplement le fait d'avoir une agent femme qui vient, de parler au sexe féminin, ça peut beaucoup aider.* » (Participant 4)

Toutefois, les participants soulignent que les agents femmes demeurent tout de même moins fortes physiquement et moins imposantes que les agents hommes, et que cela peut être un problème pour certaines interventions ou certains postes :

« *Mais par contre, pour les interventions, il faut rester réaliste. Elles sont moins crédibles déjà, et y'a des moments où voilà, leur gabarit et leurs formes naturelles on va dire, ça coince un peu contre des baraqués. Elles ne vont pas intervenir pour une bagarre entre deux armoires à glace quoi. En front aussi, je vois mal une femme porter des gens qui font son poids ou plus, qui ont fait un malaise. C'est un fait, elles ont moins de force que les hommes, même si certaines peuvent être très costaudes.* » (Participant 10)

« *Parce qu'une femme ne peut pas tenir la porte toute seule. Elle impressionne moins. Oui, c'est compliqué. C'est compliqué. La nuit, quand on est portier de la nuit, je veux dire... Il faut vraiment être... costaud. (...) Il faut pas être petit et frêle là-bas, même des femmes il y en a qui sont costaudes, mais ça suffit pas. Face à un homme balaise, elles font pas le poids en cas de problème, c'est compliqué. Elles ont moins de force.* » (Participant 7)

6.2.5 Sous-thème n°5 : La relation avec les policiers

La relation entre les participants et les policiers est considérée comme étant relativement bonne. La majorité des agents de gardiennage interrogés qualifient cette relation comme étant davantage une collaboration. Ils expliquent également que les policiers sont un relais pour eux, une fois qu'ils n'ont plus les compétences nécessaires pour gérer une situation. De plus, les participants désignent les deux métiers comme étant complémentaires :

« *On n'est pas souvent en contact en fait, sauf quand on doit leur passer le relais pour un problème. Parfois aussi, ils viennent nous trouver pour nous dire de faire attention à telle ou telle chose, telle ou telle personne. C'est plus de la coopération et de la collaboration en fait. Par exemple, une fois à Bruxelles Expo, il y a un policier habillé en civil qui est venu me trouver pour me dire qu'il suivait un individu qui avait volé quelque chose, il me demandait de le surveiller aussi. En fait je dirais que les deux métiers sont complémentaires. Sinon parfois quand on trouve une arme sur quelqu'un ben on appelle la police et ils prennent le relais. Quand on a besoin d'eux, qu'on n'est plus compétents, on les appelle.* » (Participant 1)

« *Et même avec des policiers hein, et maintenant, tu sais, on va dire, on collabore, entre guillemets, on est un peu complémentaires dans le travail de sécurité. Tu sais, les policiers on s'entend bien avec eux, ils passent la soirée, et même quand ils travaillent pas, ils viennent chez nous, des fois, faire la fête, et tout ça. (...) On ne les appelle pas, mais souvent, ils passent devant le bar, ils nous demandent si tout se passe bien et quand ils voient, souvent, ils passent, ils voient que, des fois, tu sais, on refuse des gens, ben la personne discute, ou d'eux-mêmes, ils voient que ça discute trop, donc ils viennent prendre le*

relais, entre guillemets, parce que nous on ne peut plus rien faire, et ils disent aux gens de partir, quoi. » (Participant 6)

6.2.6 Sous-thème n°6 : La rémunération

Lorsque l'on demande aux participants s'ils trouvent leur rémunération suffisante et ce, au regard des tâches qu'ils sont amenés à réaliser, la majorité d'entre eux expliquent qu'ils estiment être relativement bien payés. Ils ajoutent que la particularité de l'événementiel est que le travail est souvent effectué en soirée ou bien les week-ends. Ainsi, des primes sont ajoutées au salaire de base :

« Pour ce que l'on fait, c'est quand même assez bien payé. Après, en événementiel, la petite différence par rapport aux autres secteurs c'est que l'événementiel, vu que c'est varié, c'est souvent les week-ends, souvent je travaille le samedi, le dimanche, des fois aussi je fais des nuits. Donc y'a des primes en fonction de ça. Par rapport à d'autres secteurs qui eux n'ont pas ça. » (Participant 1)

« Je trouve qu'on est relativement bien payé, oui. On n'a pas à se plaindre à ce niveau-là. En plus comme c'est la soirée, la nuit, les week-ends, il y a des primes en plus. Ça fait une petite différence quand même sur le salaire. » (Participant 8)

6.3 THÈME N°3 : PERCEPTION DU CADRE LÉGAL

Majoritairement, la loi régissant la profession d'agent de gardiennage est décrite par les participants comme étant fort stricte et restrictive.

« Si on la prend au pied de la lettre, on n'a rien à faire. On ne peut rien faire à part constater et rapporter. » (Participant 5)

« Ouais, la loi, elle est vraiment très, très, très stricte hein. Tu n'as pas une grande marge de manœuvre, on peut pas faire grand-chose en soi si on suit vraiment tout ce qu'elle dit. » (Participant 6)

6.3.1.1 Une loi qui se retourne vite contre l'agent

Les participants expliquent que la loi peut vite se retourner contre eux en cas de problème. Ils ajoutent également que leur parole n'a pas plus de valeur qu'un autre citoyen, et qu'ils se sentent peu considérés aux yeux de l'État :

« La loi se retourne vite contre nous en cas de problème, on est un peu trop souvent forcément le coupable. Et comme on n'a pas... On n'est pas assermenté, notre parole n'a pas plus de valeur que qui que ce soit, alors qu'on est théoriquement la référence de l'événement ou de la sécurité et notre parole n'a pas plus de valeur que la moindre personne qui viendrait visiter. Pour ça, c'est un peu compliqué. Donc, ce serait bien de nous octroyer ça, un peu plus de légitimité aux yeux de l'État et de considération, en tout cas à notre parole. » (Participant 5)

« Pour moi, elle est très stricte. Et en fait peu importe les bons services que tu auras faits, le jour où tu fais quelque chose de mal, tu tombes. La loi, elle se retourne direct contre nous en cas de problème. Il n'y a pas de retour en arrière. Et on a aucune légitimité, notre parole n'a pas plus de valeur qu'une personne lambda. C'est ingrat de fou. » (Participant 3)

« Sinon, je dirais aussi que ce serait bien que notre parole ait plus de valeur. Parce que, tout peut vite se retourner contre nous alors que souvent, on fait ce qu'on peut. Je dis pas, il y en a qui abusent, comme dans tous les métiers. Mais pour les autres, le fait d'être si peu pris en considération, ben on sent qu'à tout moment, tout peut se retourner contre nous quoi. Et ça, même si on s'implique vraiment dans le travail, et qu'on fait au mieux. » (Participant 11)

6.3.1.2 Le recours à la contrainte

Lorsque nous demandons aux participants s'ils souhaiteraient pouvoir avoir le droit de recourir à la contrainte, une majorité estime que cela serait bénéfique dans le cadre de leur travail. Toutefois, une partie des participants considèrent qu'il est préférable de ne pas octroyer ce droit, le risque d'abus de la part des agents étant trop important :

« Ça peut être bien en soi, ça faciliterait notre travail mais le problème c'est... Je connais mes collègues tu vois, y'en a ça va mais y'en a je sais qu'ils vont en abuser. Donc ouais je dirais non car il y a trop de risque d'abus. » (Participant 1)

« Ce serait un plus, ça nous aiderait au travail. (...) Si on nous le permettait, maintenant, bien utilisé dans un bon cadre, avec des personnes saines d'esprit, bien sûr que oui ça nous aiderait vraiment. Il y a tellement de conditions que je me demande si c'est une bonne idée. En fait non, il ne vaut mieux pas. Il a trop de risques d'abus. » (Participant 5)

Les participants expliquent tout de même qu'ils souhaiteraient se voir octroyer plus de droits, notamment lors des contrôles d'accès où il serait bénéfique que l'agent puisse fouiller dans le sac des personnes afin d'assurer correctement la sécurité :

« Mais il y a des choses à revoir, par exemple pour la fouille à l'entrée : pour pouvoir vraiment faire un travail de sécurité efficace, on ne peut pas juste regarder de loin dans le sac, on a besoin de fouiller dedans, de regarder nous-même tu vois. On gagne du temps et on sait mieux voir ce qu'il y a dans le sac, sinon c'est trop facile de cacher. Parce que la loi elle est là pour protéger les gens, mais je vois pas trop quels abus il pourrait y avoir dans cette situation. » (participant 10)

« Donc si nous, on pouvait se permettre au moins la main dans le bagage, ce serait intéressant, pour faire un travail de sécurité correct. » (Participant 4)

Certains ajoutent également que le port d'un gilet pare-balles et le fait de pouvoir disposer d'un spray au poivre leur permettraient d'être davantage protégés en cas de problème :

« Par exemple comme les agents de sécurité ont dans les trains, pouvoir avoir des sprays au poivre ou quelque chose pour se défendre en tout cas. Je pense que le spray au poivre ce serait vraiment le mieux parce que on ne blesse pas la personne, on la met juste en incapacité pendant un certain temps. Avoir un gilet pare-balles aussi, ça pourrait être plus sécurisant. » (Participant 2)

« Littéralement, face au danger, on n'a rien. Si quelqu'un, un jour, se pointe avec une arme, je vais lui dire « Non, ne tire pas ». Il va me tirer en premier (rire). On n'a même pas de gilets pare-balles et je trouve qu'il faudrait, parce qu'au final, on est en première ligne face au danger. » (Participant 3)

6.3.1.3 Contournement de la loi

La plupart des participants expliquent qu'il leur arrive, lors d'interventions, de faire des choses qu'ils n'ont légalement pas le droit de faire :

« Mais on passe souvent à côté de la loi, il y a plein de choses que l'on fait et que on n'a pas le droit de faire, parce que si on doit vraiment écouter la loi, on servirait à rien et on serait juste là pour observer et rapporter donc ça c'est un peu dommage.(...) Quand quelqu'un devient trop énervé mais qu'il a pas encore frappé, ben on va parfois faire une clef de bras et sortir la personne avant qu'elle ne frappe quelqu'un, pour éviter les problèmes et se protéger » (Participant 2)

« Là, plus je creuse la question, plus je me dis que, parfois, on contraint alors qu'on ne peut pas. Maintenant, encore une fois, dans un cadre plus pour le maintenir et l'amener vers l'extérieur que de le

menotter et l'amener au sol, vraiment juste pour assurer le bon déroulement de l'évènement et éviter que la situation ne dégénère à l'intérieur. Mais j'avoue que même dans... Même ça, dans la théorie, on ne peut pas le faire. » (Participant 5)

« Ici, ils disent que l'attaque doit être proportionnée à la défense. Mais le problème, c'est que une théorie, c'est une métaphore, c'est impossible à respecter sur le moment même. Tu sais, moi, celui qui vient, par exemple, et qui lève la main sur moi, je vais pas me dire 'ah oui, il m'a mis une baffé, donc je vais lui rendre une baffé, mais juste aussi forte que la sienne' tu vois ce que je veux dire ? Je vais réagir comme ça, instinctivement. Instinctivement, même si je sais qu'on ne peut pas le faire, je vais lui renvoyer ce que je pense nécessaire pour pouvoir le maîtriser, voilà, pour me protéger moi aussi. » (Participant 6)

« Comme si sur le terrain, on allait réfléchir à tout ça. Non, quand t'es dedans, c'est ton instinct qui prend le dessus. Tu fais ce qui te semble le mieux à faire, tu penses à ta protection avant tout. C'est tout. » (Participant 9)

6.4 THÈME N°4 : LES RISQUES PROFESSIONNELS

La majorité des participants considèrent leur métier comme étant à risques. Les principaux risques énoncés sont : les personnes contrariées ; les personnes ayant consommé des substances illicites ; les individus se rendant au sein des évènements avec des armes ou des couteaux ; les mouvements de foule ; les malaises au sein de la foule et les bagarres.

« Dans l'évènementiel, ce qui est dangereux c'est tous les gens qui foutent un peu la merde et qui s'énervent après, ceux qui prennent de la drogue, souvent quand y'a des concerts, ceux qui rentrent avec des couteaux, et les mouvements de foule aussi. Puis les bagarres aussi, tu peux ramasser un coup que t'as rien vu venir, juste en essayant de séparer les gens. » (Participant 2)

« Franchement, les risques les plus gros, déjà, c'est... Donc, comment je peux dire ? Déjà, les gens, ben, ils ont beaucoup bu. Des fois, il y a des stupéfiants. Les deux mélangés, ça fait pas bon ménage. Tu vois, donc, c'est ça que... C'est le risque, ben, il y en a un qui te sort un couteau, une arme, voire même, qui va chercher, je sais pas, moi, qui casse la chaise et qui essaye de te planter avec les pics. Il y a plein de trucs comme ça. T'as un risque, par exemple, je sais pas, moi, de mouvement de foule aussi. Si y a un mouvement de foule, c'est grave à fond. » (Participant 4)

Les participants ont également tendance à se considérer comme étant les premiers visés en cas de problème. Ils expliquent que le port de l'uniforme leur donne une figure d'autorité et que cela ne plaît pas à tout le monde :

« Y'a vraiment des risques qui sont réels. Donc c'est pour ça en fait que on a déjà entendu des gars qui se sont fait tués ici à Liège. On est souvent les premiers à être pris pour cible. Ouais, on l'a menacé, il a pris une balle. Le problème c'est que genre l'uniforme donne un pouvoir entre parenthèses et euh... Une figure d'autorité et les gens détestent l'autorité. » (Participant 3)

« On est souvent les premiers ciblés, dès qu'il arrive quelque chose, on s'en prend souvent aux agents d'abord (...) Et puis, il y a l'effet de l'uniforme, on est perçu comme une figure d'autorité. Et ça, ça ne plaît pas à tout le monde. » (Participant 4)

6.4.1 Violences verbales et physiques

Les agents de gardiennage interrogés sont couramment victimes de violences verbales. En effet, ils expliquent avoir reçu un grand nombre d'insultes et de menaces durant leurs prestations :

« Oui, oui, souvent, toutes les semaines. Enfin, je ne vais pas dire tous les jours, parce que je ne vais pas travailler tous les jours, mais, oui, oui, bien sûr. Je ne sais pas le nombre d'insultes et de menaces que j'ai pu recevoir depuis que j'ai commencé à travailler. Mais avec le temps, on s'y habitue ça fait partie du métier. (Participant 5)

« Après, maintenant, comme je dis, des menaces, ce genre de choses, ça, j'en ai eu des centaines et des centaines. Ça, on a déjà eu ça. Après, comme je dis, ça fait partie, on le sait, ça fait partie du métier. Après, voilà, on touche du bois, c'est que des menaces. » (Participant 6)

Les participants attestent également avoir déjà été victimes de violence physique, mais ils soulignent que cela arrive moins souvent :

« Recevoir des coups, c'est déjà pas mal arrivé aussi ça. Mais quand même moins souvent que les insultes heureusement. » (Participant 5)

« Ouais voilà, et recevoir vraiment des coups ça par contre c'est déjà arrivé, mais ça n'arrive pas souvent parce que, ben, voilà, comme je dis, on a une certaine clientèle puisque qu'on filtre à l'entrée. » (Participant 6)

6.4.2 La gestion des situations à risques

Les participants mettent en avant l'importance d'une certaine maîtrise de la psychologie, principalement du dialogue et de l'écoute, lorsqu'ils se retrouvent face à une personne énervée. Ils estiment qu'un travail de dialogue bien réalisé permet généralement d'éviter que la situation ne dégénère :

« Tu te retrouves en train de discuter avec des gens et tu te dis que si tu dis quelque chose de mauvais, ça peut vriller et ça peut aller mal pour tout le monde tu vois. Et si t'arrives pas à lui dire avec de la psychologie, c'est chaud. Donc ouais, le plus important dans ce genre de cas c'est vraiment la psychologie, le dialogue avec la personne avant tout. » (Participant 3)

« Franchement, si il y a bien une chose vraiment importante à faire dans ces situations-là c'est le dialogue. Le dialogue avant tout, ça permet d'éviter beaucoup de conflits inutiles. Il faut vraiment essayer de rester calme, d'écouter la personne et sa demande, et ensuite de lui expliquer que c'est pas possible d'y répondre et pourquoi. En général, la plupart du temps, ça s'arrête là, les gens comprennent ou bien râlent un peu mais au moins la situation ne dégénère pas, grâce au dialogue. » (participant 1)

En plus de cela, les participants indiquent que la capacité d'analyse de l'environnement et des personnes est également quelque chose d'important :

« Si tu as préparé un peu le truc, que tu fais ton boulot, entre guillemets, correctement, il devrait pas y avoir de problèmes. Il faut analyser l'environnement, les gens qui entrent, parce que tu vois ce type de personne arriver, celles qui peuvent être problématiques et tu peux déjà créer un contact. Tu peux vraiment prévenir en amont, avant que ça n'arrive. » (Participant 5)

« Déjà, je repère avant tous les gars suspects, qui peuvent poser problème. Les nouveaux aussi, que j'ai jamais vu. Parfois y'en a tu le sens, c'est au feeling mais tu sens qu'ils vont poser problème. Donc je filtre déjà beaucoup à l'entrée. Et ça, c'est déjà le plus important du travail, tu dois savoir analyser les gens, leur attitude et leur comportement, pour éviter les problèmes. » (participants 9)

De plus, s'ils sont face à une personne montrant des signes potentiels d'agressivité, ils essayent de mettre le plus de distance possible entre eux et la personne afin d'éviter de recevoir un coup éventuel :

« C'est beaucoup le dialogue. Mais sinon, si c'est vraiment imminent, si la personne tu vois qu'elle va peut-être te cogner, qu'elle est agressive, la distance. » (Participant 3)

« Signes d'agressivité, ben voilà s'il commence à faire des grands gestes et tout, là, je le mets en garde. Je lui dis « Monsieur, écoutez, je vous demanderai de reculer un peu, etc. », je donne des petites

consignes, pour ma sécurité avant tout. J'essaie de mettre un obstacle entre lui et moi aussi, pour garder une certaine distance.(...) Mais si j'ai une porte derrière moi et que je peux juste la fermer et qu'il ne sait pas l'ouvrir de l'autre côté, ben voilà il reste derrière la porte, il peut s'énerver tant qu'il veut. » (participant 4)

Enfin, la plupart des participants expliquent qu'ils ne se sentent néanmoins pas en danger sur leur lieu de travail. Toutefois, ils révèlent la nécessité de rester vigilants et sur leurs gardes, et ainsi d'être tout le temps attentifs aux risques potentiels, afin de les éviter :

« Il faut faire attention, tout le temps être vigilant. Parce que même pour nous, ça peut être risqué parfois, les gens peuvent se retourner contre nous. C'est un métier qui demande à être tout le temps attentif, pour éviter les risques. » (Participant 1)

« Même si parfois aussi, comme j'ai dit, il ne se passe rien pendant des heures, il faut toujours être prêt parce que en quelques minutes, ça peut changer. On doit toujours être attentif, sur le qui-vive tu vois. » (Participant 10)

7 DISCUSSION

L'objectif de la présente recherche est de mettre en évidence le métier d'agent de gardiennage travaillant dans l'événementiel et le milieu de sorties, et ce au travers de différents aspects tels que le parcours et les projections professionnelles, la vision que les agents interrogés ont de leur métier, de l'importance de leur rôle, des avantages et des difficultés rencontrés, des relations entretenues avec divers intervenants tels que le public, les collègues et les policiers, mais également la perception que ces agents ont du cadre légal qui régit leur profession ainsi que les risques professionnels rencontrés. Dès lors, les résultats exposés ci-dessus permettent de mettre en lumière le point de vue des agents de gardiennage interrogés sur ces différentes thématiques abordées. Cette section est quant à elle destinée à discuter et à interpréter les résultats obtenus au regard des recherches antérieures issues de la littérature scientifique.

7.1 PARCOURS PROFESSIONNEL ET FORMATION

La décision de se tourner vers la profession d'agent de gardiennage n'est pas quelque chose que l'on peut qualifier comme étant une vocation de la part des participants, étant donné que la plupart d'entre eux ont décidé de se tourner vers ce métier après avoir tenté des études supérieures ou bien travaillé dans d'autres domaines. De plus, lorsque nous demandons la raison pour laquelle ils ont décidé de s'orienter vers ce métier de la sécurité, le besoin d'obtenir une source de revenus rapidement est l'une des motivations principalement évoquées. Manzo (2010) et Péroumal (2008) mettent en avant que la fonction d'agent est considérée comme un emploi refuge, en attendant de trouver quelque chose de mieux. Sefalafala et al. (2013) expliquent également que dans le cadre de leur recherche sur la profession d'agent de sécurité, le métier ne semble être l'emploi de prédilection d'aucun des agents interrogés. Ces auteurs ajoutent que beaucoup d'agents considèrent cette profession comme un tremplin vers d'autres formes d'emploi. Les participants de notre étude sont également presque unanimes sur le fait qu'ils ne souhaitent pas demeurer dans la profession sur le long terme.

Une formation qui ne prépare pas suffisamment à la pratique de terrain

La littérature scientifique relève que les agents de gardiennage manquent de compétences et de formation (Bauvet, 2017 ; Button, 2016 ; Péroumal, 2013, 2008 ; Thumala et al., 2011). Les propos des participants de notre étude rejoignent ce constat. En effet, ces derniers estiment que la formation, bien qu'elle soit relativement dense en matière théorique, ne les prépare pas suffisamment à la pratique sur le terrain et que c'est en exerçant son travail que l'agent apprend réellement son métier.

7.2 LA PROFESSION

Un rôle axé sur la prévention

Les résultats de notre étude démontrent que les agents interrogés perçoivent le rôle qu'ils exercent pour la prévention comme étant le rôle principal de leur métier. Cela rejoint les constats de Cusson et al. (2019) et de Prenzler et Sarre (2012) mis en évidence à ce sujet. En effet, en comparant les fonctions de la sécurité privée à celles de la police, ces auteurs expliquent que la sécurité privée reste principalement orientée vers la prestation d'une présence préventive.

Une présence à la fois dissuasive et rassurante

Les agents de gardiennage interrogés estiment que leur présence est importante. Ils expliquent cela par le fait que leur présence joue un rôle dissuasif et également rassurant pour les personnes se rendant au sein des événements ou dans les milieux de sorties. Certains auteurs ont notamment suggéré que la présence d'agents de sécurité privés au sein d'un espace public, peut influencer de façon considérable la manière dont les gens se comportent dans ces espaces (Vindevogel, 2005 ; Kammersgaard, 2021).

La littérature scientifique souligne aussi que le rôle de l'agent est principalement axé sur celui de « gardien » (Bauvet, 2017 ; Button, 2016 ; Péroumal, 2013, 2008 ; Thumala et al., 2011). Ces notions de présence dissuasive et rassurante mises en évidence par les participants de notre étude, en plus du rôle évoqué comme étant principalement un rôle de prévention, rejoignent ce rôle de « gardien » évoqué dans la littérature scientifique.

Un sentiment d'importance qui peut varier du tout au tout

Lorsque l'on aborde la perception du sentiment d'importance, il ressort que cette perspective varie aux extrêmes, et ce en fonction de l'évènement où les agents se trouvent, mais également en fonction du poste qui leur est attribué. Ainsi, les agents interrogés expliquent que par moment, ils se sentent importants, et qu'à d'autres moments, ils se sentent au contraire complètement inutiles. Ce sentiment d'être inutile est abordé par Button (2019) lorsqu'il décrit l'orientation « watchmen » qui caractérise les agents considérant notamment que le travail qu'ils effectuent n'apporte aucune différence, se sentant alors inutiles et inefficaces.

7.2.1 Les avantages et les difficultés du métier

La variété du travail effectué

L'avantage principal évoqué par les participants est la présence d'une grande variété au niveau du travail. En effet, dans le milieu de sorties et de l'évènementiel, les agents sont amenés à travailler à des endroits différents, avec un public différent et des ambiances différentes également. De plus, les postes varient, parfois même au cours d'une même journée. Enfin, les participants expliquent pouvoir assister à des événements qu'ils peuvent également apprécier, et ce, tout en travaillant. Cet avantage évoqué semble être une particularité propre à l'évènementiel.

Un travail dur et des horaires variables

Le travail effectué par les agents de gardiennage au sein des événements et des milieux de sorties est qualifié par les participants comme étant relativement dur, que ce soit physiquement ou psychologiquement. Le métier d'agent de gardiennage est réputé pour le fait qu'il nécessite de réaliser la prestation de longues heures de travail (Button, 2016). Apostel et al. (2023) indiquent que le secteur du gardiennage possède une problématique qui lui est propre, à avoir les horaires et les régimes de travail atypiques. En effet, sur une même semaine, les horaires peuvent être complètement différents. Les participants de la présente recherche confirment la difficulté que représentent les horaires de travail. Cette difficulté est d'ailleurs la principale évoquée par les agents lorsque nous abordons le sujet durant

l'entretien. Ils expliquent que ces horaires sont très variables et que cela impacte négativement leur vie privée et familiale.

7.2.2 Les interactions avec le public

Regard du public envers les agents : deux tendances opposées

Les agents de sécurité se sentent perçus par le public se rendant au sein d'évènements ou dans des milieux de sorties de deux façons bien distinctes. En effet, ils expliquent que soit les agents se sentent très bien perçus et considérés par le public, soit au contraire ils constatent que le public ne les perçoit pas bien du tout. Les agents expliquent qu'ils remarquent cela par les attitudes que les personnes du public peuvent avoir envers eux ainsi que les commentaires qu'elles font à leur sujet. Au vu de ce constat, nous pensons qu'il serait opportun de s'intéresser aux connaissances et aux perceptions que les personnes du public ont vis-à-vis des agents de gardiennage présents au sein des évènements et des milieux de sorties. Selon Kim et al. (2018), il n'existe que peu de recherches sur la perception du public à l'égard des agents de sécurité privé. Certaines recherches soumettent qu'une image négative est octroyée au secteur (Livingstone et al., 2003 ; Löfstrand et al., 2016). Certains auteurs expliquent notamment que cette image négative se manifeste au travers le fait que les agents de sécurité sont perçus comme étant des gardiens « louches », voire même des « gangsters corrompus ou des mercenaires » (Van Steden et Nalla, 2010, p. 217, cités dans Kim et al. ; 2018). Dès lors, les résultats de notre recherche sont plus mitigés à ce sujet. Il serait donc intéressant de connaître le point de vue du public, afin d'évaluer et de comprendre l'image que ce dernier a des agents de gardiennage et de comparer cela à la littérature scientifique actuelle à ce sujet.

7.2.3 La relation avec les collègues

Un travail d'équipe et un esprit de solidarité

Button (2019) évoque la présence d'un esprit de solidarité entre les agents. Cet esprit de solidarité serait lié à l'isolement, l'infériorité et le danger auxquels les agents peuvent être confrontés. Les participants de la présente recherche partagent un discours de façon unanime concernant la relation avec leurs collègues. Cette relation s'avère en effet être relativement bonne et les agents sont amenés à travailler de façon régulière avec les mêmes collègues. En plus de cela, ils évoquent la présence d'un travail d'équipe sur le terrain ainsi que celle d'un esprit de solidarité, rejoignant ainsi les propos de Button (2019) à ce sujet.

La perception des collègues femmes

Au sein de la littérature scientifique, les agents de sécurité sont caractérisés comme ayant des attitudes machistes (Button, 2019, 2016). Cette caractéristique machiste est attribuée aux agents en raison notamment de la présence d'une opinion partagée par ces derniers qui est que le travail est davantage adapté aux hommes. Cette opinion est également retrouvée auprès des participants que nous avons interrogés. En effet, ces derniers soulignent la différence de force physique et de gabarit qu'il peut y avoir entre une femme et un homme. Néanmoins, les participants expliquent que cette différence peut s'avérer problématique seulement pour certains postes ou certaines interventions, notamment le Front Stage en concert, où il est nécessaire de porter des personnes ayant fait un malaise, ainsi que lors d'un conflit entre deux hommes qu'ils qualifient de « costauds ».

En plus de cela, les résultats de notre recherche exposent que les agents femmes sont perçues comme étant plus douées que les agents hommes dans l'analyse et le dialogue. Elles sont également caractérisées comme ayant une meilleure maîtrise de leur sang-froid, comparativement aux agents hommes. Enfin, leur présence au sein d'évènements ou dans les milieux de sorties est perçue comme étant bénéfique et rassurante pour le public féminin.

7.2.4 La relation avec les policiers

Les relations entre la sécurité privée et la police sont abordées par les chercheurs à travers trois prismes : la compétition, la complémentarité et le parallélisme (Brodeur, 2003, p. 198). Lorsque nous abordons la question de la relation avec les policiers, les participants désignent les deux métiers comme étant complémentaires. En plus de cela, ils qualifient la relation entretenue comme étant davantage une collaboration et expliquent que les policiers représentent un relais pour eux, étant donné qu'ils font appel à eux une fois que la situation ne relève plus de leurs compétences. Cette notion de collaboration est également mise en évidence par Cusson (2019), qui la qualifie d'interdépendante et de contrainte, puisque la sécurité ne peut plus être assurée par une seule entité.

7.2.5 La rémunération

Certaines études ont mis en évidence le fait que les agents de sécurité bénéficient de salaires se situant en bas de l'échelle du marché (Bauvet, 2017 ; Button, 2016 ; Péroumal, 2013, 2008 ; Thumala et al., 2011). Les résultats de notre étude à ce sujet vont à l'encontre de cette idée. En effet, les participants estiment être relativement bien rémunérés au regard des tâches qu'ils sont amenés à réaliser. Ils notent que la spécificité des secteurs de l'événementiel et des milieux de sorties réside dans le fait que le travail est principalement effectué en soirée et durant les week-ends, ce qui entraîne l'octroi de primes supplémentaires au salaire de base.

7.3 LA PERCEPTION DU CADRE LÉGAL

Une loi stricte et restrictive

Les résultats de la présente étude démontrent que la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière est perçue par les participants comme étant fort stricte et restrictive. En effet, ces derniers expliquent que s'ils se basent uniquement sur ce que la loi leur permet de faire dans le cadre de leur travail, à par constater et rapporter, ils ne sont pas autorisés à réaliser beaucoup de tâches.

Un manque de légitimité et de considération

Au sein de la littérature scientifique, plusieurs études attestent que le statut d'agent du contrôle social n'épargne toutefois pas les agents du manque de reconnaissance et de légitimité (Bauvet, 2017 ; Fitzgibbon et Lea, 2017 ; Hansen Löfstrand et al., 2016 ; Sefalafala et al., 2013 ; Thumala et al., 2011). Les résultats de notre recherche démontrent que les agents interrogés considèrent que la loi régissant leur profession est susceptible de rapidement être utilisée contre eux en cas de problème. En effet, leur parole n'étant pas assermentée, elle n'a pas plus de valeur que celle d'un citoyen ordinaire. De ce fait, les participants estiment manquer de légitimité et de considération, ce qui rejoint la littérature scientifique à ce sujet. De plus, les participants émettent le souhait d'en obtenir davantage.

Une loi qui ne prend pas suffisamment en compte la réalité de terrain

L'un des ressentis généraux de la part des participants concernant la loi du 2 octobre 2017 est qu'elle ne prend pas suffisamment en compte les situations vécues par les agents sur le terrain. En effet, certaines situations inciteraient les agents à ne pas respecter la loi à la lettre, que ce soit pour se protéger ou bien pour réaliser un travail de sécurité jugé convenable.

Le souhait de disposer de plus de droits

L'article 98 de la loi du 2 octobre 2017 stipule qu'en dehors des cas de légitime défense, les agents de gardiennage ne peuvent utiliser le recours à la contrainte, ni aucune autre forme de violence. Les participants de la présente étude estiment que le fait de pouvoir avoir recours à la contrainte dans davantage de situations serait bénéfique pour leur travail. Néanmoins, ils considèrent qu'au vu des risques d'abus de la part des agents, il est préférable de ne pas octroyer ce droit.

Toutefois, le souhait de disposer de plus de droits est mis en évidence. En effet, l'article 102 de la loi du 2 octobre 2017 énonce que les agents peuvent contrôler uniquement visuellement le contenu des bagages que les personnes portent. Les agents interrogés ont souligné qu'il serait bénéfique de leur octroyer le droit de mettre les mains dans les bagages des personnes, afin d'assurer un contrôle de sécurité de meilleure qualité. Les participants évoquent également le souhait de disposer de davantage de matériel pour assurer leur propre sécurité en cas de problème, tels que des gilets pare-balles ou encore des sprays au poivre, étant donné qu'ils estiment être des intervenants de première ligne.

Contournement de la loi

Les résultats démontrent qu'il arrive que les agents réalisent des actions qu'ils ne sont légalement pas autorisés à faire, notamment afin de pallier à un sentiment d'inutilité, ou bien encore de réaliser un travail de sécurité qu'ils jugent plus efficace, comme par exemple, fouiller dans le sac des personnes afin de s'assurer qu'elles ne dissimulent pas d'armes ou d'objets dangereux, ou encore, maintenir une personne et l'amener de force en dehors de l'évènement.

Péroumal (2007) aborde le fait que dans certaines situations, les agents de sécurité peuvent en arriver à mettre en pratique des stratégies de dissuasion dans le but de se protéger, comme par exemple simuler une légitimité supérieure à celle qui leur est légalement octroyée. Les résultats de notre étude démontrent également que ces contournements de la loi sont aussi justifiés par le besoin de se protéger. En effet, les agents souhaitent également assurer leur propre sécurité, ce qui les motive à pratiquer ce genre de méthodes.

La présence de ces contournements de la loi se retrouve également dans d'autres recherches de la littérature scientifique. A titre d'exemple, Berg (2010) souligne notamment qu'il arrive que les agents de sécurité exercent un contrôle sur les espaces publics et ce, même s'ils ne sont pas légalement autorisés à le faire.

7.4 LES RISQUES PROFESSIONNELS

Plusieurs auteurs se rejoignent sur le fait que les agents de sécurité peuvent être amenés à travailler au sein de situations dangereuses (Rigakos, 2002 ; Button et John, 2002 ; Button, 2007 ; Kim et al, 2018 cités dans Button, 2019). Péroumal (2008) explique que les agents de sécurité sont régulièrement exposés à des situations comportant des risques. Cette probabilité de se retrouver dans des situations à risques est encore plus importante lorsque les agents travaillent dans des espaces ouverts au public. Les agents interrogés dans le cadre de notre recherche considèrent également que leur métier comporte des risques. Les principaux risques énoncés par les participants sont les personnes contrariées ; les personnes ayant consommé des substances illicites ; les individus se rendant au sein des évènements avec des armes ou des couteaux ; les mouvements de foules ; les malaises au sein de la foule et les bagarres. De plus, le port de l'uniforme augmenterait le risque d'être parmi les premiers visés en cas de problème, étant donné qu'avec ce dernier, il représentent une figure d'autorité.

Violences verbales et physiques

Les violences, qu'elles soient verbales ou physiques, font partie intégrante du quotidien des agents de sécurité (Talas et al., 2020). Ce constat est également présent chez les agents que nous avons interrogés. En effet, couramment, les agents sont victimes de violences verbales, telles que les insultes et les menaces. En ce qui concerne les violences physiques, les agents soulignent que bien qu'ils aient déjà reçu des coups, cela se produit tout de même plus rarement.

L'importance du dialogue

Les participants soulignent l'importance du rôle du dialogue lorsqu'ils sont face à une personne contrariée. Ils expliquent que le dialogue est l'outil le plus important à utiliser lors d'une situation

conflictuelle. En effet, ils estiment qu'un travail de dialogue bien effectué permet, en règles générales, que la situation ne dégénère pas davantage. Toutefois, si le dialogue s'avère être un échec, les répondants expliquent qu'ils tentent alors de mettre une distance entre eux et la personne.

Cette importance du rôle du dialogue énoncée par les agents de notre recherche nous renvoie à la pratique du « soft power » évoquée par Kammergaard (2021). Contrairement au « hard power », qui est une pratique davantage axée sur le recours à la force, le « soft power » utilise les principes de dissuasion, de négociation et d'attraction. Ainsi, le fait que les agents interrogés expliquent que le premier outil auquel ils ont recours lors d'une situation problématique est le dialogue, nous laisse à penser qu'ils adhèrent à cette pratique du « soft power » davantage qu'à celle du « hard power ».

La nécessité d'être vigilant

Les résultats font également ressortir la nécessité pour l'agent d'être constamment vigilant et sur ses gardes. Les agents interrogés révèlent devoir en effet être constamment attentifs aux risques potentiels, afin de justement pouvoir éviter qu'ils ne se produisent. En plus de cela, les participants estiment qu'il est important de maîtriser une bonne capacité d'analyse, que ce soit de l'environnement alentour ou bien des personnes. En effet, cette analyse permet d'anticiper des éventuelles situations conflictuelles et ainsi d'éviter qu'elles ne se produisent. La nécessité d'être vigilant évoquée par les participants correspond notamment aux constats de Button (2017), qui met en évidence le fait que les agents sont à l'affût des risques dans le cadre de leur fonction, faisant ainsi preuve d'une suspicion « saine ».

7.5 FORCES ET LIMITES DE L'ÉTUDE

Bien que les études concernant la sécurité privée soient assez courantes au sein de la littérature scientifique, les recherches ciblant la profession d'agent de gardiennage sont quant à elles, relativement moins présentes. De plus, la législation et la réglementation concernant la sécurité privée est assez variables en fonction des pays et de leur cadre législatif à ce sujet. Aussi, en Belgique, la profession d'agent de gardiennage peut être réalisée dans de nombreux domaines différents. Nous avons donc posé le choix de concentrer notre recherche aux agents travaillant dans l'événementiel et le milieu de sorties. Dès lors, les résultats obtenus ne peuvent pas être transposés à une autre population, telle que par exemple les agents travaillant en tant qu'inspecteur magasin. Bien que des points communs seraient sûrement présents, le milieu de travail présente des caractéristiques différentes qui influenceraient probablement les thématiques que nous avons abordées. En outre, notre étude présente un biais de validité externe, étant donné que la taille de notre échantillon ne nous permet pas de projeter nos constatations à l'ensemble de la population que nous avons étudiée.

De plus, afin de récolter notre échantillon, nous avons utilisé la méthode tout venant, complétée par la méthode de snowballing. La méthode de snowballing est utile lorsque l'accès à la population est difficile. Toutefois, elle peut mettre en péril la diversification qui pourrait être mise en évidence au sein du groupe étudié. En effet, en nous donnant le contact d'un autre agent qu'il connaît, le participant aura tendance à communiquer un contact avec lequel il s'entend bien et partage des caractéristiques communes.

7.6 IMPLICATIONS FUTURES

Notre étude s'est intéressée à une thématique peu étudiée dans la littérature scientifique. Elle pourrait dès lors être répliquée, notamment auprès d'agents de gardiennage travaillant dans d'autres domaines et ayant d'autres spécialisations.

Aussi, il pourrait s'avérer opportun d'élargir l'échantillon afin de pouvoir tendre vers une généralisation des résultats de recherche.

De plus, notre étude s'est penchée sur la perception et le point de vue des agents de gardiennage. Nous y avons abordé les relations avec différents intervenants, notamment le public et les policiers. Il pourrait être intéressant de se pencher également sur le point de vue de ces intervenants au sujet des agents de gardiennage et de la relation qu'ils entretiennent avec eux.

Enfin, notre recherche étant exploratoire, nous avons tenté d'analyser un nombre important de thématiques différentes, toutes étant liées à la profession étudiée. Cette approche ne permet néanmoins pas d'approfondir l'analyse de chacune des thématiques abordées. Il serait donc opportun de réaliser d'autres recherches auprès de cette population, avec un approfondissement des thématiques abordées.

8 CONCLUSION

L'objectif de cette recherche était de mettre en évidence le métier d'agent de gardiennage travaillant dans l'événementiel et le milieu de sorties en relevant, tout d'abord, les profils des agents interrogés via l'analyse de différents facteurs tels que leur parcours, leurs formations, leur voie d'entrée au sein de la profession et leurs ambitions. Ensuite, nous souhaitions également explorer la vision que les agents ont de leur métier, notamment à travers leur perception de l'importance du rôle de l'agent dans le milieu de l'événementiel et le milieu de sorties ainsi que les avantages perçus du métier, les difficultés rencontrées et les relations entretenues avec différents intervenants tels que le public, les collègues et les policiers. De plus, nous nous sommes intéressés à la perception que les agents interrogés ont du cadre légal. Pour terminer, nous avons mis en lumière les risques professionnels auxquels les agents sont exposés.

L'analyse de nos résultats a mis en lumière des éléments de réponse à notre sujet de recherche. Au regard de la littérature scientifique exploitée, nous avons dégagé des convergences ainsi que des divergences sur les thématiques mises en évidence.

Dans un premier temps, nous nous sommes intéressés au parcours professionnel, à la formation ainsi qu'aux ambitions des agents. Les résultats de notre étude ont démontré que la profession n'est généralement pas une vocation pour les agents et que ces derniers ne souhaitent pas continuer à exercer ce métier sur le long terme. En plus de cela, la formation est jugée comme présentant des lacunes, notamment concernant la préparation à la réalité du terrain.

Dans un second temps, nous avons analysé certaines caractéristiques de la profession. Les résultats à ce sujet ont démontré que le rôle de l'agent est perçu comme étant principalement un rôle axé sur la prévention, avec un sentiment d'importance qui varie aux deux extrêmes, en fonction des postes administrés aux agents. En plus de cela, un travail qualifié comme étant relativement difficile a été mis en avant, avec des horaires très variables, rendant la vie privée et familiale compliquée. De plus, concernant la relation avec les collègues, un travail d'équipe et un esprit de solidarité ont été clairement mis en évidence. La relation avec les policiers a, quant à elle, été qualifiée comme étant une relation complémentaire.

Dans un troisième temps, nous nous sommes intéressés à la perception que les agents ont du cadre légal régissant leur profession. Il a été mis en évidence que le cadre légal est perçu comme étant relativement strict. Un manque de légitimité et de considération, ainsi que le souhait de disposer de davantage de droits a également été relevé.

Enfin, dans un quatrième temps, les risques professionnels ont été abordés. Les résultats ont exposé la perception du métier comme étant un métier à risques, l'exposition fréquente à des violences verbales,

l'importance de la maîtrise du dialogue ainsi que la nécessité d'être constamment vigilant sur son lieu de travail sont également des éléments que les résultats de notre recherche ont mis en lumière.

En conclusion, notre recherche étant exploratoire et motivée par le fait que la profession d'agent de gardiennage est encore relativement peu étudiée au sein de la littérature scientifique, nous constatons qu'elle a mis en évidence plusieurs thématiques qui pourraient faire l'objet d'une recherche à part entière. Ainsi, nous estimons qu'il serait opportun d'approfondir l'analyse de chacune de ces thématiques individuellement, mais également d'analyser les liens et influences existants entre chacune d'entre elles.

Bien que notre étude ne soit pas généralisable à la population représentée, nous avons tout de même pu mettre la profession en évidence et ce, au travers du regard que les agents travaillant en événementiel et en milieu de sorties portent au sujet de chacune des thématiques qui ont été relevées.

9 BIBLIOGRAPHIE

- Alain, A., & Pruvost, G. (2011). Police : une socialisation professionnelle par étapes. *Déviance Et Société, Vol. 35*(3), 267–280. <https://doi.org/10.3917/ds.353.0267>
- Apostel, A., Vandekerckhove, S., Desiere, S., Lenaerts, K., & Walter, C. (2023). *Quel est l'impact des horaires de travail atypiques sur le bien-être dans le secteur du gardiennage? Étude de l'impact de l'organisation du travail sur l'agent de gardiennage et son rythme biologique* (pp. 1–105).
- Aubertin, C., & Latour, X. (2016). *Les aspects internationaux de la sécurité privée*. Mare & Martin.
- Bauvet, S. (2017). Les implications socialement anxiogènes du travail de la sécurité privée. *Nouvelle Revue de Psychosociologie, N° 24*(2), 131-143. <https://doi.org/10.3917/nrp.024.0131>
- Belgium.be. (2023a). *Services de sécurité - Secteur privé*. https://www.belgium.be/fr/justice/securete/precautions_a_prendre/services_de_securete/secteur_privé (Consulté le 27 novembre 2023).
- Berg, J., 2010. Seeing like private security: evolving mentalities of public space protection in South Africa. *Criminology & criminal justice, 10* (3), 287–301.
- Besafe.be. (2024a). *Listes des entreprises autorisées*. <https://www.besafe.be/fr/autorisations-et-activites#toc--listes-entreprises-autoris-es> (Consulté le 20 janvier 2024).
- Besafe.be. (2024b). *Autorisations et activités*. <https://www.besafe.be/fr/autorisations-et-activites> (Consulté le 12 avril 2024).
- Besafe.be. (2024c). *Autorisations et activités*. <https://www.besafe.be/fr/autorisations-et-activites> (Consulté le 12 avril 2024).
- Bonnet, F. (2008). Les effets pervers du partage de la sécurité. Polices publiques et privées dans une gare et un centre commercial. *Sociologie du Travail, 50*(4), 505-520. <https://doi.org/10.4000/sdt.19923>
- Bouchard, S., & Cyr, C. (2011). *Recherche psychosociale : Pour harmoniser recherche et pratique* (2e éd., 666 pages). Presses de l'Université du Québec (PUQ).

- Bresson, B. (2020). Private security and the public sector in France: regulatory processes, administrative restructuring and prospects. *Security Journal*, 34(3), 541–565.
<https://doi.org/10.1057/s41284-020-00247-1>
- Brodeur, J. (2003). *Les Visages de la police*. Presses de l'université de Montréal.
<https://doi.org/10.4000/books.pum.13617>
- Button, M. (2016). *Security Officers and Policing: Powers, Culture and Control in the Governance of Private Space*. Routledge.
- Button, M. (2019). *Private policing* (2^e éd.). Routledge.
- CoESS. (2017). *Facts & figures – Private security in Europe 2015*.
<https://www.coess.org/newsroom.php?page=facts-and-figures> (Consulté le 6 novembre 2023).
- Cusson, M. (1998). La sécurité privée : le phénomène, la controverse, l'avenir. *Criminologie*, 31(2), 31-46. <https://doi.org/10.7202/017417ar>
- Cusson, M., Ribaux, O., Blais, É., & Raynaud, M. M. (2019). *Nouveau traité de sécurité : Sécurité intérieure et sécurité urbaine*. Hurtubise.
- Degailler, F. (1998). Sécurité privée au Québec, un marché en évolution ? *Criminologie*, 31(2), 47-67.
<https://doi.org/10.7202/017418ar>
- Fitzgibbon, W., & Lea, J. (2017). Privatization and coercion : The question of legitimacy. *Theoretical Criminology*, 22(4), 545-562. <https://doi.org/10.1177/1362480617707952>
- Hartata, K. A., & Perez-Roux, T. (2018). Transactions identitaires des formateurs d'agents de prévention et de sécurité et enjeux de professionnalisation. *Éducation et Socialisation*, 50.
<https://doi.org/10.4000/edso.5218>
- Jones, T., & Newburn, T. (1998). *Private security and public policing*. Clarendon Press. Clarendon Studies in Criminology. ISBN 978-0-19-826569-6.
- Kammersgaard, T. (2019). Private security guards policing public space : using soft power in place of legal authority. *Policing & Society*, 31(2), 117-130.
<https://doi.org/10.1080/10439463.2019.1688811>

- Kananny Ag Hartata. Professionnalisation et identité professionnelle des formateurs en sécurité privée : enjeux et transactions. Education. Université Paul Valéry - Montpellier III, 2021. Français. (NNT : 2021MON30030). (tel-03591755)
- Kim, H., Button, M., & Lee, J. (2018). Public perceptions of private security in shopping malls : A comparison of the United Kingdom and South Korea. *International Journal Of Law, Crime And Justice*, 53, 89-100. <https://doi.org/10.1016/j.ijlcrj.2018.03.010>
- Leloup, P. (2021). *De ontwikkeling van de private bewakingssector in België (1907-1990) : een historisch-criminologisch perspectief op transitie in de veiligheidszorg*. Boom.
- Leloup, P., & White, A. (2023). Questioning Anglocentrism in plural policing studies : Private security regulation in Belgium and the United Kingdom. *European Journal Of Criminology*, 20(2), 548-567. <https://doi.org/10.1177/14773708211014853>
- Leloup, P., Lenjou, F., Seron, V., & Cools, M. (Eds.). (2022). *Les acteurs de la sécurité privée en Belgique : la parole est donnée au secteur*. Gompel&Svacina.
- Livingstone, K., Hart, J., 2003. The wrong arm of the law? Public images of private security. *Polic. Soc.* 13 (2), 159–170.
- Löfstrand, C. H., Loftus, B., & Loader, I. (2016). Doing ‘dirty work’ : Stigma and esteem in the private security industry. *European Journal Of Criminology*, 13(3), 297-314. <https://doi.org/10.1177/1477370815615624>
- Loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière. (2017). https://www.ejustice.just.fgov.be/img_l/pdf/2017/10/02/2017031388_F.pdf (Consultée le 7 février 2024).
- Manzo, J. (2010). How private security officers perceive themselves relative to police. *Security Journal*, 23(3), 192-205. <https://doi.org/10.1057/sj.2008.16>
- Mulone, M. (2010). Privatisation de la police ou « publicisation » de l’industrie de la sécurité privée ? *Questions de criminologie* (p.207-217). Presses de l’Université de Montréal. <https://doi.org/10.4000/books.pum.6624>
- Ocqueteau, F. (1986). *Police(s) privée(s), sécurité privée : Nouveaux enjeux de l’ordre et du contrôle social*. <https://hal.science/hal-00932610>

- Paek, S. Y., Nalla, M. K., & Lee, J. (2021). Private security officers' willingness to cooperate with police: the role of procedural justice. *Policing and Society*, 31(6), 735–750.
<https://doi.org/10.1080/10439463.2020.1773824>
- Paillé, P., & Mucchielli, A. (2021) *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales – 5^e éd.* Armand Colin.
- Péroumal, F. (2007). L'insécurité sociale et professionnelle des agents de sécurité privée : Note de recherche sur la construction sociologique d'un marché de la sous-traitance. *Interrogations*, (n°4). Formes et figures de la précarité. <http://www.revue-interrogations.org/L-insecurite-sociale-et> (Consulté le 13 janvier 2023).
- Péroumal, F. (2008). Le monde précaire et illégitime des agents de sécurité. *Actes de la Recherche En Sciences Sociales*, n° 175(5), 4-17. <https://doi.org/10.3917/arss.175.0004>
- Prenzler, T., & Sarre, R. (2012). Public-private crime prevention partnerships. In T. Prenzler (Ed.), *Policing and security in practice: Challenges and achievements* (pp. 149–167). Palgrave Macmillan UK. https://doi.org/10.1057/9781137007780_9
- Saldaña, J. (2009). *The coding manual for qualitative researchers*. Sage Publications Ltd.
- Sefalafala, T., & Webster, E. (2013). Working as a Security Guard : the Limits of Professionalisation in a Low Status Occupation. *South African Review Of Sociology*, 44(2), 76-97.
<https://doi.org/10.1080/21528586.2013.802539>
- Talas, R., Button, M., Doyle, M., & Das, J. (2020). Violence, abuse and the implications for mental health and wellbeing of security operatives in the United Kingdom : the invisible problem. *Policing & Society*, 31(3), 321-336. <https://doi.org/10.1080/10439463.2020.1739047>
- Thumala, A., Goold, B., & Loader, I. (2011). A tainted trade ? Moral ambivalence and legitimation work in the private security industry1. *British Journal Of Sociology*, 62(2), 283-303.
<https://doi.org/10.1111/j.1468-4446.2011.01365.x>
- Vigilis.be. (2024a). *Vigilis – Sécurité privée*.
<https://vigilis.ibz.be/Pages/Home.aspx?pageid=home&culture=fr#:~:text=Vigilis%20%2D%20S%3%A9curit%C3%A9%20priv%C3%A9&text=La%20s%3%A9curit%C3%A9%20pri>

[v%C3%A9e%20s'oppose,%C3%A9galement%20%C3%A0%20pr%C3%A9venir%20les%20d%C3%A9lits](#) (Consulté le 7 février 2024).

Vigilis.be. (2024b). *Organisation de l'entreprise de gardiennage*.

<https://vigilis.ibz.be/Pages/main.aspx?Culture=fr&pageid=bewaking/onderneming/organisatie/onderneming> (Consulté le 7 février 2024).

Vigilis.be. (2024c). *Service interne de gardiennage*.

<https://vigilis.ibz.be/Pages/main.aspx?Culture=fr&pageid=bewaking/onderneming/organisatie/interne#:~:text=Le%20service%20interne%20de%20gardiennage,exclusivement%20pour%20des%20besoins%20propres%20> (Consulté le 7 février 2024).

Vindevogel, F., 2005. Private security and urban crime mitigation: a bid for BIDs. *Criminal justice*, 5 (3), 233–255.)

10 ANNEXES

ANNEXE 1

Profils des participants	
Participant n°1	30 ans. Belge, d'origine marocaine. Est né et a toujours vécu en Belgique. Situation : Marié. Travaille en tant qu'agent de gardiennage dans l'événementiel et le milieu de sorties depuis 2 ans. Avant cela, a travaillé dans la logistique au sein d'un aéroport pendant 5 ans. Formation spécifique : milieu de sorties.
Participant n°2	23 ans. Belge, d'origine belge. Situation: célibataire. Travaille en tant qu'agent de gardiennage dans l'événementiel et le milieu de sorties depuis 2 ans et demi. Avant cela, a travaillé 4 mois en tant que serveur dans un restaurant, ensuite pendant 8 mois en tant que vendeur dans un magasin de vêtements et est ensuite allé durant 2 mois à l'armée. Formation spécifique : milieu de sorties.
Participant n°3	28 ans. Belge, d'origine camerounaise. Est né et a toujours vécu en Belgique. Situation : célibataire. Travaille en tant qu'agent de gardiennage dans l'événementiel et le milieu de sorties depuis 2 ans et demi. Avant cela, a travaillé pendant 3 ans dans le bâtiment, ensuite a repris une formation en alternance dans l'immobilier mais ne l'a pas terminée. A ensuite travaillé pendant un an et demi en tant qu'intérimaire. Formation spécifique : milieu de sorties.
Participant n°4	24 ans. Belge, d'origine belge. Situation : célibataire. Travaille en tant qu'agent de gardiennage depuis 3 ans, dans l'événementiel et le milieu de sorties depuis 2 ans. Formations spécifiques : milieu de sorties et dirigeant stratégique.
Participant n°5	26 ans. Belge, d'origine belge. Situation: en couple. Travaille en tant qu'agent de gardiennage dans l'événementiel et le milieu de sorties depuis 5 ans. Formations spécifiques : milieu de sorties, inspecteur magasin et bodyguard.
Participant n°6	36 ans. Belge, d'origine marocaine, est né et a toujours vécu en Belgique. Situation : en couple. Actuellement, travaille en tant qu'agent dans milieu de sorties et gère également une société de transport. Avant cela, a travaillé en tant que peintre en bâtiment pendant plusieurs années et a ensuite rejoint une société de transports. Formation spécifique : milieu de sorties
Participant n°7	59 ans. Belge, d'origine congolaise. Est arrivé en Belgique alors qu'il avait 18 ans. Situation : en couple. Actuellement, travaille en tant qu'agent dans milieu de sorties et dans une grande surface. Avant cela, a travaillé en tant qu'opérateur d'entrepôt. Formations spécifiques : milieu de sorties, inspecteur magasin.
Participant n°8	52 ans. Belge, d'origine congolaise. Est arrivé en Belgique à 28 ans. A directement travaillé en tant qu'agent de gardiennage. Situations : divorcé. Actuellement, travaille en tant qu'agent dans le milieu de sorties et en plus de cela, travaille à la Croix Rouge. Avant cela, a travaillé dans le milieu de sorties et l'événementiel et en tant qu'inspecteur vol dans les magasins. Formation spécifique : milieu de sortie, inspecteur magasins.
Participant n°9	54 ans. Belge, d'origine belge. Situation : marié. Travaille en événementiel et dans le milieu de sorties depuis 30 ans. Actuellement, travaille dans le carré en tant qu'agent et à côté de cela, gère une salle de sport. Formation spécifique : milieu de sorties.
Participant n°10	29 ans. Belge, d'origine congolaise. Situation : célibataire. Travaille en tant qu'agent en événementiel et en milieu de sorties depuis 2 ans. Avant cela, a travaillé dans la vente et dans des postes liés au service à la clientèle. Formation spécifique : milieu de sorties.
Participant n°11	32 ans. Belge, d'origine camerounaise. Situation : en couple. Travaille en tant qu'agent en événementiel et dans le milieu de sorties depuis 3 ans. Avant cela, a travaillé plusieurs années dans le bâtiment et a ensuite été au chômage pendant un an. Formation spécifique : milieu de sorties.

ANNEXE 2

GUIDE D'ENTRETIEN

Question de départ

1. Pouvez-vous me parler un peu de vous ? (âge, origines, situation familiale)

Contexte de formation et voie d'entrée dans le travail

2. Quel est votre plus haut degré d'étude obtenu et, le cas échéant, dans quel domaine ?
3. Quelles sont vos formations et spécialisations éventuelles (dans le champ de la sécurité privée) ?
4. Comment avez-vous vécu votre formation ? (suffisante, consistante ?)
5. Selon vous, votre formation permet-elle d'exercer votre métier avec toutes les compétences nécessaires ? (défaillances ? lacunes ?)
6. Par rapport à ce que l'on vous a enseigné et au regard de ce à quoi vous êtes confronté aujourd'hui dans votre travail, est-ce qu'il y a des améliorations à apporter à votre formation ? (formation générale et milieu de sorties)
7. **Si oui**, par rapport à quel secteur et élément ?
8. Quelles sont vos expériences professionnelles antérieures ?

Profession

9. Depuis combien de temps exercez-vous ce métier ?
10. Pourquoi avez-vous choisi de travailler dans le secteur du gardiennage ? (Attrait de la fonction ? Opportunité du moment, Choix par dépit ?)
11. Dans le cadre de votre profession, quelles sont les tâches actuelles que vous exercez ? (horaires, fréquence, lieux)
12. Compte tenu de vos activités, estimez-vous que les conditions salariales soient adéquates ?
13. Est-ce que le fait de travailler dans le secteur de l'événementiel et/ou le milieu de sorties était un choix délibéré de votre part ? Était-ce l'activité attendue en postulant ?
14. Avez-vous-directement travaillé dans l'événementiel et/ou le milieu de sorties ?
15. **Si non** : dans quel autre domaine était-ce ? Quelles tâches y exerciez-vous ? Pourquoi avez-vous changé pour le secteur événementiel/milieu de sorties ?

16. Selon vous, quel est l'intérêt (mais aussi les difficultés spécifiques) de travailler dans le secteur de l'événementiel et/ou le milieu de sorties, comparativement aux autres secteurs ?
17. Est-ce que vous souhaitez exercer cette activité à moyen et à long terme ? Pour quelles raisons ?
18. Comment percevez-vous votre métier, en termes d'utilité et d'importance ?
19. Selon-vous, quel est le rôle de votre métier dans la prévention de la délinquance ?
20. Selon vous, quel est le rôle des agents de gardiennage dans le sentiment de sécurité des individus qui se rendent dans des lieux événementiels et en milieu de sorties ?

Relations avec le public

21. Comment pensez-vous que le public vous perçoit ? (effets de l'uniforme ? Figure d'autorité ?)
22. Comment se déroulent vos interactions avec le public ? (Fréquences ? Respect ? Écoute ?)
23. Existe-t-il des types de public avec lesquels il est plus difficile de travailler ?

Relations avec les collègues

24. Quels genres de relations entretenez-vous avec vos collègues directs ? (entente ? collaboration ? degré de solidarité ?)
25. Travaillez-vous régulièrement avec les mêmes collègues ?
26. Que pensez-vous du travail d'équipe mis en place sur le terrain ? (Dans la mesure où un travail est fait en équipe)
27. Êtes-vous amené(e) à travailler avec des collègues d'un autre genre que le vôtre ? Si oui, à quelle fréquence ?
28. Y voyez-vous des avantages ou des inconvénients ? Si oui, lesquels ?
29. Quel regard portez-vous sur la femme au sein de la profession d'agent de gardiennage, plus précisément dans le milieu de l'événementiel et le milieu de sorties ? Pensez-vous qu'il existe des différences entre les hommes et les femmes ? (Interventions différentes ? Tendance à vouloir « protéger » les collègues femmes ?)

Relations avec les supérieurs / responsables

30. Quelles relations entretenez-vous avec votre/vos supérieur(s)/responsable(s) ? (entente, communication, instructions, briefings)

Risques professionnels et stratégies d'adaptation

31. Quels seraient les risques liés au métier d'agent de gardiennage dans l'événementiel et/ou le milieu de sorties ?
32. Selon vous, votre métier est-il à risques ?
33. **Si oui**, comment vivez-vous avec les risques liés à votre métier ? (Stratégie d'adaptation, conséquences sur la santé, impact sur la vie de couple/familiale ?)
34. En règle générale, vous sentez-vous en sécurité sur votre lieu de travail ?
35. Avez-vous déjà vécu une ou plusieurs expérience(s) de violence verbale (insultes, dénigrement, menaces) ou physique ? Si oui, laquelle ? A quelle fréquence êtes-vous confronté(e) à ce genre de situation ?
36. Avez-vous déjà été témoin d'une scène de violence verbale ou physique envers un ou plusieurs de vos collègues ? Si oui, laquelle ? A quelle fréquence êtes-vous confronté(e) à ce genre de situation ?
37. Quelles stratégies mettez-vous en place lorsque vous êtes confronté(e) à des situations à risques ? Quelle(s) est/sont votre/vos méthode(s) d'action ? (Gestion de conflit ? recours à la force ?)
38. Souhaiteriez-vous pouvoir avoir davantage recours à la contrainte pour faire face à une situation potentiellement problématique ? Pour quelles raisons ?
39. Bénéficiez-vous d'une structure d'appui (cellule psychologique ou autre) en cas d'incident ?

Relations avec les partenaires

40. Comment vous situez-vous dans la chaîne de sécurité et quels sont vos partenaires dans ce domaine ?
41. Quelle relation entretenez-vous avec ces partenaires ?
42. Pensez-vous que les partenaires perçoivent bien le travail effectué par les agents de gardiennage ?
43. Comment percevez-vous le métier de policier, en comparaison avec le vôtre ? (missions, compétences, supériorité ?)
44. Êtes-vous souvent amené(e) à travailler au sein d'évènements / de lieux où des policiers sont également présents ?
45. **Si oui**, à quelle fréquence ? Quelles relations entretenez-vous avec eux ? (concurrence, coopération, coexistence ?)
46. Selon vous, quel est l'intérêt de leur présence sur les lieux, en plus de celle des agents de gardiennage ?

Cadre légal et exigences du client

47. Que pensez-vous du cadre légal tel que soumis par la loi du 2 octobre 2017 ? (trop strict ?)
48. Selon vous, quels sont les avantages et/ou les inconvénients d'avoir une loi relativement précise par rapport à ce que l'on peut faire et ce que l'on ne peut pas faire ?
49. En règle générale, les exigences du client coïncident-elles avec ce que la loi vous autorise à faire ou non ?
50. Avez-vous déjà fait l'objet de contrôle de la part d'un service d'inspection ? (police ou direction générale sécurité et prévention)
51. **Si oui**, quel était l'objectif de ce contrôle ? (vérification de la carte d'identification,...)
52. Que pensez-vous de ces contrôles de la part des services d'inspection envers les agents de gardiennage ? En quoi consistent-ils ?
53. Avez-vous une idée de la fréquence à laquelle ces contrôles sont effectués ?

Fin de l'entretien

54. Voudriez-vous revenir sur un sujet que nous avons abordé ? / Voudriez-vous ajouter quelque chose ? Avez-vous des questions ?
55. Remerciements.

ANNEXE 3

Formulaire d'information et de consentement RGPD pour un travail de fin d'études

Ce formulaire d'information et de consentement RGPD présente une description de l'étude et des traitements de données à caractère personnel qui y sont associés.

Nous vous demandons de lire attentivement ce document. Si vous êtes d'accord de prendre part à cette étude, vous devrez signer ce document. Une copie datée de ce document vous sera remise. Après avoir donné votre consentement à participer, vous resterez libre de vous retirer de cette étude à tout moment, sans qu'aucune justification ne soit nécessaire.

Si vous avez d'autres questions ou préoccupations concernant le projet ou vos données à caractère personnel, ou si vous souhaitez retirer votre participation, vous êtes libre de contacter le ou les responsables du projet de recherche à tout moment au moyen des coordonnées figurant ci-dessous.

Responsable(s) du projet de recherche

Le promoteur de ce travail de fin d'étude est : **SERON, Vincent** – adresse mail : vseron@uliege.be

L'étudiant réalisant ce travail de fin d'étude est : **RENKIN Emma** – adresse mail : emma.renkin@uliege.be –
Faculté de Droit, de Science politique et de Criminologie – Étudiante en master de criminologie

Description de l'étude

Cette étude a pour but de réaliser une recherche exploratoire sur la profession d'agent de gardiennage, plus particulièrement les agents travaillant dans l'événementiel et/ou le milieu de sorties. A cette fin, vous serez amenés à parler de votre parcours professionnel, de vos formations, du travail que vous réalisez, de vos motivations, des avantages/inconvénients, des risques rencontrés et des rapports avec d'autres professionnels.

Cette étude sera menée, sauf prolongation, jusqu'à la fin de l'année académique **2023-2024**

Protection des données à caractère personnel

Le ou les responsables du projet prendront toutes les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité et la sécurité de vos données à caractère personnel, conformément au *Règlement général sur la protection des données* (RGPD – UE 2016/679) et à la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel

Qui est le responsable du traitement ?

Le Responsable du Traitement est l'Université de Liège, dont le siège est établi Place du 20-Août, 7, B- 4000 Liège, Belgique.

Quelles seront les données collectées ?

Les données récoltées sont :

- Questions socio-démographiques
- Questions relatives à la situation professionnelle et aux formations suivies
- Questions relatives aux tâches effectuées durant le travail
- Questions relatives à la perception du métier d'agent de gardiennage
- Questions relatives aux relations avec le public
- Questions relatives aux risques professionnels dans le domaine du métier d'agent de gardiennage travaillant dans l'événementiel et/ou le milieu de sorties
- Questions relatives aux rapports que les agents de gardiennage entretiennent avec une série de partenaires

À quelle(s) fin(s) ces données seront-elles récoltées ?

Les données à caractère personnel récoltées dans le cadre de cette étude serviront à la réalisation du travail de fin d'étude présenté ci-dessus. Elles pourraient, éventuellement, aussi servir à la publication de ce travail de fin d'étude

ou d'articles issus de cette recherche, à la présentation de conférences ou de cours en lien avec cette recherche, et à la réalisation de toute activité permettant la diffusion des résultats scientifique de cette recherche. Votre anonymat sera garanti dans les résultats et lors de toute activité de diffusion de ceux-ci.

Combien de temps et par qui ces données seront-elles conservées ?

Les données à caractère personnel récoltées seront conservées jusqu'à la réalisation et la validation par le jury du travail de fin d'étude présenté ci-dessus. Le cas échéant, la conservation de ces données pourrait être allongée de quelques mois afin de permettre les autres finalités exposées au point 3.

Ces données seront exclusivement conservées par l'étudiant réalisant ce travail de fin d'étude, sous la direction de son promoteur.

Comment les données seront-elles collectées et protégées durant l'étude ?

- Étape 1 : récolte des données lors d'entretiens individuels. Les données de contact et les réponses aux questions sont placées dans deux fichiers distincts. Les réponses peuvent être reliées aux données de contact via un code. Conservation des fichiers uniquement sur un disque dur chiffré avec Veracrypt.
- Étape 2 : traitement des réponses : comme les données de contacts ne sont plus nécessaires, suppression du fichier contenant ces données de contact. Les réponses deviennent donc purement anonymes.
- Étape 3 : rédaction du TFE au moyen des réponses désormais anonymes.

Ces données seront-elles rendues anonymes ou pseudo-anonymes ?

[Pseudonymisation signifie que les données ne seront plus liées à un nom et un prénom mais bien à un code, que seuls l'étudiant et son promoteur peuvent relier à des identités. La table de correspondance est conservée séparément. Anonymisation signifie que ni l'étudiant, ni son promoteur ni aucun tiers n'est en mesure de réidentifier les personnes concernées, même à l'aide d'autres sources de données. La pseudonymisation ou l'anonymisation doivent intervenir dès que possible (cf. exemple au point 5).

Les données seront anonymisées dès l'entretien et un code sera attribué à chacun des participants.

Qui pourra consulter et utiliser ces données ?

Seuls l'étudiant réalisant le travail de fin d'étude présenté plus haut, son promoteur et éventuellement les membres du jury de mémoire (pour validation de la démarche scientifique) auront accès à ces données à caractère personnel.

Ces données seront-elles transférées hors de l'Université ?

Non, ces données ne feront l'objet d'aucun transfert ni traitement auprès de tiers.

Sur quelle base légale ces données seront-elles récoltées et traitées ?

La collecte et l'utilisation de vos données à caractère personnel se fondent sur la mission d'intérêt public de l'Université (RGPD, Art. 6.1.e) et, pour les données particulières, sur la nécessité de traiter ces données à des fins de recherche scientifique (RGPD, Art. 9.2.j).

Quels sont les droits dont dispose la personne dont les données sont utilisées ?

Comme le prévoit le RGPD (Art. 15 à 23), chaque personne concernée par le traitement de données peut, en justifiant de son identité, exercer une série de droits :

obtenir, sans frais, une copie des données à caractère personnel la concernant faisant l'objet d'un traitement dans le cadre de la présente étude et, le cas échéant, toute information disponible sur leur finalité, leur origine et leur destination;

obtenir, sans frais, la rectification de toute donnée à caractère personnel inexacte la concernant ainsi que d'obtenir que les données incomplètes soient complétées ;

obtenir, sous réserve des conditions prévues par la réglementation et sans frais, l'effacement de données à caractère personnel la concernant;

obtenir, sous réserve des conditions prévues par la réglementation et sans frais, la limitation du traitement de données à caractère personnel la concernant;

s'opposer, sous réserve des conditions prévues par la réglementation et sans frais, pour des raisons tenant à sa situation particulière, au traitement des données à caractère personnel la concernant ;

introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données (<https://www.autoriteprotectiondonnees.be>, contact@apd-gba.be).

Comment exercer ces droits ?

Pour exercer ces droits, vous pouvez vous adresser au Délégué à la protection des données de l'Université, soit par courrier électronique (dpo@uliege.be), soit par lettre datée et signée à l'adresse suivante :

Université de Liège
M. le Délégué à la protection des données,
Bât. B9 Cellule "GDPR",
Quartier Village 3,
Boulevard de Colonster 2,
4000 Liège, Belgique.

Coûts, rémunération et dédommagements

Aucun frais direct lié à votre participation à l'étude ne peut vous être imputé. De même, aucune rémunération ou compensation financière, sous quelle que forme que ce soit, ne vous sera octroyée en échange de votre participation à cette étude.

Retrait du consentement à participer à l'étude

Si vous souhaitez mettre un terme à votre participation à ce projet de recherche, veuillez en informer l'étudiant réalisant ce travail de fin d'étude et/ou son Promoteur, dont les noms figurent sur la première page de ce document. Ce retrait peut se faire à tout moment, sans qu'une justification ne doive être fournie. Sachez néanmoins que les traitements déjà réalisés sur la base de vos données personnelles ne seront pas remis en cause. Par ailleurs, les données déjà collectées ne seront pas effacées si cette suppression rendait impossible ou entravait sérieusement la réalisation du projet de recherche. Vous en seriez alors averti.

Questions sur le projet de recherche

Toutes les questions relatives à cette recherche peuvent être adressées à l'étudiant réalisant le travail de fin d'étude, dont les coordonnées sont reprises ci-dessus.

Je déclare avoir lu et compris les 44 pages de ce présent formulaire et j'en ai reçu un exemplaire signé par les personnes responsables du projet. Je comprends la nature et le motif de ma participation au projet et ai eu l'occasion de poser des questions auxquelles j'ai reçu une réponse satisfaisante. Par la présente, j'accepte librement de participer au projet.

Nom et prénom :

Date :

Signature :

Nous déclarons être responsables du déroulement du présent projet de recherche. Nous nous engageons à respecter les obligations énoncées dans ce document et également à vous informer de tout élément qui serait susceptible de modifier la nature de votre consentement.

Nom et prénom du Promoteur :

Date :

Signature :

Nom et prénom de l'étudiant réalisant le travail de fin d'étude :

Date :

Signature :

ANNEXE 4

Extraits supplémentaires pour le thème 1

THÈME 1: Parcours professionnel et formation	
SOUS-THÈME 1 : Le parcours	
Vocation, idéal	<ul style="list-style-type: none"> - « Depuis que je suis tout petit, je savais que je voulais faire ce métier-là. Je suis un vrai passionné du métier, grâce à mon papa. » (participant 4)
Déjà travaillé dans d'autres domaines avant	<ul style="list-style-type: none"> - « J'en avais un peu marre de la logistique, j'ai travaillé là-dedans pendant 5 ans, et je voulais changer, je voulais faire un peu autre chose. A la base je voulais faire de la sécurité, mais en aéroportuaire. Et puis, finalement, je suis tombé sur l'événement et je me suis dit je vais essayer. » (participant 1) - « J'ai fait 2 ans d'études supérieures après ma 7ème, une à HEC et une en Kiné. Après ça j'ai travaillé dans les bâtiments pendant quelques années, et puis j'ai été au chômage pendant 1 an. Après j'ai commencé à travailler en tant qu'agent. » (participant n°11)
Besoin d'une source de revenus rapidement	<ul style="list-style-type: none"> - « Et donc il fallait trouver une solution rapide, pour continuer de gagner sa vie (...) Il y avait des agents sur les lieux des inondations, je me suis dit que ça pourrait être bien. » (Participant 3) - « Exactement, j'ai directement travaillé comme agent. En fait par facilité, j'avais besoin de faire de l'argent rapidement et j'ai mon frère aîné qui était déjà ici et qui travaillait dans la même branche. » (Participant 8) - « C'était une formation rapide, un moyen facile d'avoir vite de l'argent. » (Participant 10)
Dirigé vers le métier un peu par hasard	<ul style="list-style-type: none"> - « En sortant de l'armée, je ne savais pas quoi faire et j'avais déjà le diplôme d'agent de gardiennage et j'avais reçu une offre d'emploi de la part de la société où je travaille maintenant. Donc je me suis dit que j'allais faire ça en attendant de savoir ce que je voulais faire. Au final, ça m'a plu donc je suis resté dedans. » (Participant 2) - « Et puis j'ai été attiré par le métier de la sécurité un peu par hasard et c'est après ça que j'ai décidé de faire la 7ème année. » (participant 10)
SOUS-THÈME 2 : Projection professionnelle	
Volonté de ne pas continuer sur le long terme	<ul style="list-style-type: none"> - « Honnêtement, non on va pas se mentir. C'est dur. Là ça va parce que je suis célibataire, c'était une formation rapide, un moyen facile d'avoir vite de l'argent. Mais non sur le long terme je veux changer » (participant 10) - « Absolument pas non.. Je compte bientôt arrêter et me consacrer qu'à mon club de sport, mes boxeurs et mes galas. Je commence à être vraiment fatigué du monde de la nuit. » (participant 9) - « A moyen terme, oui. Mais à long terme, c'est sûr que non. Je comptes pas rester ici encore des années » (participant 11) - « Pour le moment, je suis décidé à rester là-dedans car le poste que j'ai actuellement me plaît beaucoup. Après, sur le long terme, je ne

	<i>sais pas. Je me vois pas non plus faire une carrière de 20 ans là-dedans. » (participant 2)</i>
SOUS-THÈME 3 : La formation	
Ne prépare pas suffisamment à la pratique de terrain	<ul style="list-style-type: none"> - <i>« Mais si je me base que sur la formation que j'ai eu en tant que telle, je ne suis pas sorti de là avec tout le bon potentiel si peut dire ça comme ça, pour pouvoir être prêt au travail actuellement. Il y a vraiment une différence entre la formation et la réalité, quand t'es sur le terrain. » (participant 3)</i> - <i>« La 7ème, pour moi c'est plus une formalité, ça m'a pas vraiment apporté quelque chose. Ça m'a juste appris des choses théoriques, mais dans la pratique pas vraiment. J'ai plus appris sur le terrain, en fonction de comment je percevais les choses quoi. » (Participant 11)</i>
Cours de gestion de conflits pas assez développé	<ul style="list-style-type: none"> - <i>« Mais je trouve que y'a certains cours où c'est pas assez euh, c'est trop court. (...) par exemple, le cours de gestions de conflits, on a quelques situations comme cas pratiques, mais ça n'a rien à voir avec le terrain, c'est pas encore assez fort par rapport au travail, à la vie réelle. » (Participant 1)</i> - <i>« On a un cours de gestion de conflits, on a des cours de communication dans le cours de base. Et c'est vraiment intéressant, mais pas assez poussé je trouve. » (Participant 4)</i>
C'est sur le terrain que l'agent apprend son métier	<ul style="list-style-type: none"> - <i>« Non ça ne prépare pas au terrain (la formation). Pour moi, ça donne un cadre légal. Et le reste, c'est sur le terrain qu'on l'apprend. Le vrai bagage d'un agent, c'est en pratiquant qu'on a son bagage. » (participant 5)</i> - <i>« Bah comme j'ai dit, ça nous apprend les trucs de base genre la loi etc. mais après, pour ce qui est vraiment de ce qu'on fait sur le terrain, ça nous donne une idée mais pour moi c'est vraiment quand on y est qu'on apprend. » (Participant 10)</i>
Met l'accent sur les connaissances théoriques mais pas sur les connaissances pratiques	<ul style="list-style-type: none"> - <i>« On apprenait pas mal de chose théorique sur le gardiennage, mais beaucoup moins en pratique.(...) Au niveau de la pratique, il y a des manquements. » (Participant 2)</i> - <i>« Ouais bah c'était plutôt bien, on a eu pas mal de théorie sur la loi, les réglementations, la gestion des conflits aussi. (...) Et la pratique, je trouve qu'on en a pas eu beaucoup, comparé à la théorie. » (Participant 10)</i>
La formation en milieu de sorties perçue comme une formalité	<ul style="list-style-type: none"> - <i>« Ça, on va pas se mentir, c'est vraiment une formalité. La formation milieu de sorties n'apporte vraiment pas grand-chose, pour ne pas dire rien. » (Participant 5)</i> - <i>« Ça la formation milieu de sorties je l'ai faite une fois que j'ai été embauché, mais c'était plus une formalité qu'autre chose. Ça m'a rien appris de nouveau. » (Participant 10)</i> - <i>« Et pour la formation en milieu de sorties, c'est encore pire. J'ai vraiment rien appris, même théoriquement. On dirait une formalité, où on nous amène pour participer à un cours et puis on nous donne la qualification après quoi. » (Participant 11)</i>