

**Au regard de l'évolution des systèmes sécuritaires, comment les acteurs de la sécurité privée et publique perçoivent-ils la notion de partenariat (PPP) et comment cela impacte-t-il la mise en place de ces partenariats ?**

**Auteur :** Maes, Hélène

**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 :** 2025-2026

**URI/URL :** <http://hdl.handle.net/2268.2/26509>

---

*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.*

---

### **Transcription – Entretien 3**

Interviewer : L'enregistrement, voilà donc cette étude a pour objectif d'analyser les partenariats sécurité privée - sécurité publique qui existent, donc ce qu'il en est, ce qui n'est pas, ce qu'on pourrait, ce qui pourrait être. Et donc j'analyse un peu tout ça via des entretiens avec des experts plus sur le terrain et un peu aussi tout ce qui est manager et direction du côté aussi de la police. Je recueille des deux côtés pour avoir vraiment un avis mixte et nuancé sur la question.

Interviewé 1 : Et donc c'est pas uniquement ici. Pas simplement les gardes et Securail, c'est vraiment plus large ?

Interviewer : C'est très large. J'englobe un peu tout comme ça ça donne un aspect un peu général de ce qui est. Voilà.

Interviewé 1 : OK.

Interviewer : Vous avez des questions sur pour l'instant ?

Interviewé 1 : Pas pour l'instant, non, non.

Interviewer : D'accord. Voilà donc, est-ce que vous pouvez commencer par expliquer brièvement votre parcours professionnel et ce que vous faites maintenant à Securail?

Interviewé 1 : Oui, alors donc je suis rentrée à la SNCB en 2008, déjà dans le service, donc le Corporate Security Service, en fait, ça s'appelle. Et donc, au sein du Corporate Security Service, on a plusieurs services dont le service vraiment Securail avec les agents Securail. Et donc j'ai fait la criminologie aussi et donc j'ai été engagée comme conseiller, par rapport à mon diplôme d'université. À l'époque, d'abord, j'ai travaillé en fait à la direction à Bruxelles et je m'occupais en fait plutôt de rédiger des avis de sécurisation. Pour les différents sites de la SNCB, donc voir un peu où on allait mettre des caméras, des lecteurs de badges, des choses comme ça, voilà. Bon, je vais pas rentrer dans les détails, mais quelques années plus tard, en fait, j'ai eu l'opportunité en fait de travailler vraiment plus dans la branche Securail qui m'intéressait. Et donc là, on m'a proposé de venir à Liège ici en tant que manager des agents Securail. Donc moi, j'ai pas d'expérience de terrain, je n'ai pas été moi-même agent Securail, j'ai plus voilà été dans la branche criminologie, et cetera, sécurité. Et puis là, maintenant, je suis manager depuis 12 ans, donc ça fait 12 ans que je suis ici à ce poste-ci. Voilà. pour le général, on va dire.

Interviewer : OK. Comment est-ce que vous vous différenciez de la sécurité publique ? Sur quels éléments vous considérez vous différents ou voire semblables aussi?

Interviewé 1 : Oui, en fait, il y a déjà au niveau des lois qui nous régissent, ce ne sont pas forcément les mêmes lois. Nous, on a la loi sur la sécurité privée, on a des compétences bien spécifiques qui sont décrites. Maintenant, on a aussi un volet agent de police judiciaire et donc voilà, c'est un peu un mix des deux. On va dire ça comme ça. Après voilà, au niveau de nos compétences, on a quand même des compétences limitées et donc toutes les infractions ferroviaires pour ces infractions-là, on est compétent. Par contre, quand il s'agit d'un délit de droit commun, là en fait nous on est compétent pour commencer la procédure, donc une rétention par exemple, et après c'est la police qui doit prendre le relais pour rédiger éventuellement après un PV pour un vol ou quelque chose comme ça. Donc voilà en fait on doit travailler en étroite collaboration, on n'a pas le choix. On en est un peu rien l'un sans l'autre au final. Donc je pense qu'on a besoin l'un et l'autre de l'autre. On va dire ça comme ça.

Interviewer : Quelle vision est-ce que vous avez du secteur public ? Vous l'envisagez comment vous le voyez de manière plutôt positive, négative ?

Interviewé 1 : C'est une question difficile. Disons que ça dépend un peu quel service de police. Donc ici déjà, en fait, on travaille d'une part avec la police fédérale, la police des chemins de fer et puis d'autre part, on travaille aussi avec la police locale de Liège, ici à Liège. Déjà les approches sont assez différentes. Donc voilà déjà les approches et les relations aussi et la collaboration du coup sont assez différentes avec les différents corps de police. Ce qu'il y a, c'est que parfois ce qui est compliqué, c'est en fait vraiment c'est...Comment expliquer, c'est un peu délicat en fait. Mais le problème aussi, c'est que notre service en fait, je ne sais pas si vous connaissez un peu l'histoire en fait de Securail, et cetera. Mais avant, il y avait un seul service, puis il y a eu la réforme des polices. Et donc en fait, chez chez Francis, donc au niveau de la SPC, en fait, il y a des gens qui travaillaient à l'époque avec des gens de chez moi, donc de chez Securail, et donc qui se connaissent très bien parce qu'ils étaient policiers, tous policiers en fait. Puis après, à un moment donné, il y a eu la réforme des polices, il y a eu des changements, on est devenu un service de gardiennage et il y a eu la police des chemins de fer. Donc voilà. Donc il y a aussi tout le passé qui est un petit peu qui peut avoir un impact, on va dire, sur le présent. Donc voilà, pas forcément déjà évident. Après moi j'étais pas là à l'époque, donc je sais pas trop parler, parler de ça. Mais donc voilà, l'image de la police, pour moi, elle est, elle est, elle est OK maintenant. Voilà, ce qu'il y a, c'est que ça a tendance aussi à évoluer avec les temps, le temps. Et je trouve que au niveau par exemple du public qu'on a dans nos gares et donc des personnes des auteurs d'infractions, et cetera il y a de moins en moins de respect, je trouve, des forces de police en comparaison avec il y a 15 ans ou il y a 20 ans. Mais c'est la même chose pour notre métier. Donc c'est voilà, le respect de l'uniforme ou de l'autorité, ce n'est plus comme c'était avant. Après, peu importe que ce soit privé ou public, je pense que c'est général ça.

Interviewer : Et vous entretenez des relations du coup différentes avec le fédéral et le local ?

Interviewé 1 : Oui au final, en fait, ce qu'il y a, c'est que normalement notre partenaire privilégié, comme on dit, c'est la police des chemins de fer parce que ce sont eux qui sont spécialisés chemins de fer et donc et donc voilà. Donc historiquement, c'est eux qui sont notre partenaire privilégié au niveau police. Sauf qu'en fait, dans les faits, ça a tendance un petit peu à changer parce que il y a toute une série de phénomènes ou de ou de choses qui ne dont ils ne s'occupent plus. Donc, par exemple, si je prends une gare qui n'est pas ici Liège, une autre gare, par exemple, Visé, en fait, c'est pas pour la police des chemins de fer, ils sont pas compétents, ils s'occupent pas de cette gare. Dans ce cas-là, c'est la police locale en fait. Voilà, donc police des chemins de fer ben oui, mais c'est pour certaines choses. Et d'un autre côté, je dois quand même avoir des contacts avec beaucoup de zones de police.

[Arrivée de l'interviewé 2]

Interviewé 1 : Oui, je me suis permise de t'inviter XX. Donc juste pour te présenter en deux coups, mais tu vas te présenter après. Mais c'est quelqu'un qui travaille avec moi et lui, il est team leader et donc c'est lui qui gère vraiment les agents sur le terrain, un peu comme chef d'équipe, si vous voulez.

Interviewer : D'accord. Bah moi c'est Hélène, enchantée. Donc je fais un mémoire sur le les partenariats sécurité privée, sécurité publique, donc j'analyse un peu ce qu'il en est. Et pour ça, je m'entretiens avec des experts donc de terrain et des plus des managers à autre aussi. donc. Pour avoir vraiment une vision un peu globale de tout le monde, l'entretien est enregistré. Ceci, c'est un document qui regroupe toutes les informations sur comment seront traitées les informations sur le mémoire en tant que tel. Vous avez le choix que votre nom et votre prénom ne ressortent pas dans l'étude ou bien que oui, ça c'est comme vous le souhaitez. En page deux,

vous pourrez choisir option un ou deux selon votre préférence. En page deux vers le milieu de la feuille.

Interviewé 2 : OK, je coche, c'est tout ?

Interviewer : Vous cochez, c'est tout. Et à la dernière page, il faudra le signer.

Interviewé 2 : Oui.

Interviewer : Voilà, merci beaucoup. Est-ce que vous souhaitez garder une copie du document?

Interviewé 2 : Je fais confiance.

Interviewer : Merci. Voilà. Donc nous étions en train de discuter de comment est-ce que le secteur privé, donc vous en l'occurrence, se différencie un peu du secteur public. Donc si vous voulez rajouter des éléments. Enfin, vous n'étiez pas là pour savoir ce qui a été dit, mais je ne sais pas si vous les donnez également.

Interviewé 2 : Donc vous avez déjà évoqué quoi?

Interviewé 1 : Ben j'ai dit qu'en fait, allez, on avait des similitudes, mais que on avait quand même des différences d'un peu général et que à un moment donné, on était limité dans nos compétences puisque tout ce qui est délit, et cetera, la police doit reprendre derrière nous, mais qu'on était complémentaires aussi, donc on savait pas travailler l'un sans l'autre. Voilà à peu près en gros ce que j'ai dit.

Interviewer : Je ne sais pas si vous voulez rajouter quelque chose sur ce point-là.

Interviewé 2 : Non, je pense que ça m'a l'air correct.

Interviewer : Et là, on en était sur l'image que vous avez de la police en règle générale aussi dans votre travail de la vie de tous les jours.

Interviewé 2 : L'image, c'est qu'on est par rapport à des gens qui ne travaillent pas dans le milieu de la sécurité ou autre, on comprend mieux ce qu'ils peuvent vivre. On voit parfois dans les médias ben que la police est critiquée. Alors oui, je dis pas que il y a pas une erreur comme chez nous il y a pas une erreur. Mais je veux dire, de manière générale, on est plus à même de comprendre leur ressenti et de savoir aussi comment les gens ont un regard différent sur la sur la police. Parce que voilà, la, je crois que dans de manière générale, il y a quand même une partie du public qui refuse aussi l'autorité. Les gens aiment bien être en sécurité, mais sans autorité. En gros, moi, c'est comme ça que je perçois de manière générale les gens. On aime bien qu'il y ait de la sécurité, on aime bien se sentir bien, mais si à un moment on voit un agent de sécurité ou un fonctionnaire de police qui va un peu recadrer des gens, comme je dis toujours, qui créent un sentiment d'insécurité pour parler de manière générale, on n'aime pas trop non plus voir ça. Donc en gros, on se voile un peu la face. Pour moi, l'un ne va pas sans l'autre, mais nous on est plus à même de les comprendre parce qu'on vit les mêmes choses. C'est comme ça que je vois les choses.

Interviewer : Donc vous la connaissez sûrement, même que de manière un peu plus générale, la loi de 2017 sur la sécurité privée. Qu'est-ce que vous en pensez ? Est-ce que vous considérez qu'elle est suffisamment adaptée à la réalité du terrain ? Est-ce qu'il y a des manquements ? Est-ce qu'elle mériterait des modifications ?

Interviewé 2 : Ben c'est un sujet qui a toujours été évoqué chez nous. Bon, on a beaucoup de, on écoute aussi beaucoup les retours de du terrain. On a ce fameux Vigilis qui fait partie ben du c'est le petit logo pour la sécurité privée particulière et on est souvent assimilé à des agents de gardiennage. Alors évidemment, ben dans la presse ou autre, on entend tout et n'importe quoi. Et nous, on a comme on dit dans la même loi, on a, on a le chapitre 3 bis, souvent on a des compétences particulières supplémentaires. Le grand public n'est pas toujours au courant et ça a parfois mis à mal certaines interventions parce que c'était voilà, c'était pas trop clair quoi à ce niveau-là. Et donc c'est le fait du logo, les gens ils pour eux, le logo c'est comme si on faisait partie d'une même société, que ce soit Securitas, Securail, ils dissocient plus, ils voient le logo Vigilis, pour eux on est on est agent de gardiennage quoi. Et de nouveau le terme agent de sécurité, agent de gardiennage, nous on le distingue parce qu'on est dans le milieu et qu'on connaît la législation, mais le grand public un agent de gardiennage, il l'appelle l'agent de sécurité, c'est la même chose. Et donc à ce niveau-là, oui, c'est sûr que pour ça que je dis la loi pour nous, alors ça aurait été quand même bien qu'elle évolue. Maintenant, je ne laisse pas du tout tomber les agents de gardiennage, ils ont leurs problématiques aussi et je pense que la loi, de toute façon, voilà, les gens aujourd'hui n'ont plus le même regard qu'à l'époque et du coup il faut aussi évoluer avec son temps. Et du coup, une loi qui a maintenant 9 ans, allez, une fois passer 10 ans, je pense que c'est bien de temps en temps de la revoir.

Interviewé 1 : Bah, elle a déjà pas mal évolué. Il y a déjà eu quand même pas mal de changements parce que au niveau de mon service, il y a quand même des gens aussi qui sont en contact avec les différents cabinets, et cetera, et qui relèvent régulièrement bah des adaptations à faire. Donc au niveau de nos compétences, bah c'est vrai qu'on a quand même pas mal de compétences supplémentaires par rapport à un agent de gardiennage. Mais ce qu'on ce qui nous revient quand même souvent, et on le constate aussi parce que nous, en tant que fonctionnaires dirigeants, on doit aussi contrôler que les interventions de nos agents soient conformes à la loi. En fait, il y a quand même des conditions qui sont très restrictives. Notamment pour l'usage des menottes, encore plus pour l'usage du spray. Et donc les conditions doivent être cumulatives et doivent être absolument respectées. Mais dans les faits, dans une intervention sur le terrain, moi je peux vous dire que c'est quand même parfois compliqué qu'elle soit strictement vraiment respectée. Et donc dans les faits, voilà, c'était c'est compliqué quand même au niveau de l'application stricte, voilà de certaines notions. Ouais, voilà pour le reste, je pense qu'il y a des notions qui doivent être peut-être un petit peu clarifiées aussi maintenant. Allez, quoi d'autre?

Interviewé 2 : Je sais pas, y a des évolutions. Après, je sais pas de quelle de quelle loi ça fait partie, mais la bodycam c'est quand même aussi quelque chose.

Interviewé 1 : Non mais ça c'est pas dans la loi en question, c'est pas dans la loi, mais je veux dire, c'est un.

Interviewé 2 : C'est un moyen en plus qui peut. Qui peut aider. Moi c'est ce que je me suis dit parce que on en parle beaucoup chez nous. Je pense qu'il y a des études pour l'instant pour qu'on ait la bodycam, ça a été dans des services de police. Donc moi-même j'en déduis, je n'ai pas eu de directives hiérarchiques de communiquer comme ça mais moi j'en déduis que si on nous la fourni, c'est parce que ça a fait ses preuves avec des services de police. En gros, ça désamorce un peu le côté agressif d'une personne sachant qu'il est filmé. Voilà, ça permet moins d'agressivité, qu'on ait moins de blessés chez nous. Moi, je vois la chose comme ça, je pense que ça doit fonctionner, sinon on nous la donnerait pas. Et donc je pense que c'est aussi un moyen pour mener à bien certaines missions et que ça se passe bien. C'est un moyen

supplémentaire, c'est pas une arme à proprement parler, mais c'est un moyen qui permettra de travailler de manière plus sécurisée ou qu'il y ait un meilleur suivi dans la.... Parce que c'est vrai que pour l'instant, on a les caméras de surveillance, ce qu'on appelle CCTV, mais on n'a pas le son non plus. Et le son, ça change tout suivant les dires que la personne a eu, suivant certaines menaces, suivant des propos, ça change tout le son dans une intervention.

Interviewer : On pourrait dire flou juridique, législatif et donc manque de clarification et manque de réalité par rapport au terrain, parfois par rapport aux conditions qui doivent être remplies ?

Interviewé 2 : Alors c'est comme Christine nous a dit. Ben c'est le problème, c'est que dans une intervention, nous on a quand même aussi le regard des gens. Donc comme je dis, les gens aiment bien se sentir en sécurité. De temps en temps, on va intervenir et à un moment, on va sortir, entre guillemets, pas de nos compétences directement, mais ça peut être une compétence territoriale. Mais en tout cas, on doit sortir de la gare, la personne est à 1 m de la gare, on va l'interpeller. Si on a un contrôle du ministère, l'agent risque enfin de d'avoir... Enfin, il a commis une infraction. L'agent risque d'être en infraction, d'avoir une amende, et cetera à payer. Du coup, si vraiment on doit appliquer la loi stricto sensu, ben on devrait s'arrêter. Les gens vont pas comprendre. Moi je dis toujours quelqu'un qui a volé, c'est un peu frustrant, mais on n'a pas le droit de garder la personne sur place si on n'a pas été témoin oculaire des faits directement ou un membre du personnel ou autre. Tous ces faits-là quand quelqu'un dit "Ah, la personne-là vient de me voler." Légalement, je peux pas aller attraper la personne et dire non, vous allez rester avec nous et on va voir, on va attendre, on peut même pas le faire. Donc des fois, on a aussi ces retours-là, vous servez à rien. Mais voilà, quand on quand tout le monde connaît tout, les gens ils pensent qu'on peut tout faire.

Interviewé 1 : C'est vrai qu'il y a vraiment des conditions qui sont très restrictives et très strictes. Et donc voilà, effectivement, ça nous limite quand même pas mal dans notre travail. Et à côté de ça, on a aussi des contrôles qui sont quand même assez importants. On a la police des chemins de fer notamment, qui nous contrôle. Dans un premier temps, on a la SPF, les agents, ils doivent redemander des cartes d'identification régulièrement, à chaque fois il y a une enquête, et cetera. Il suffit qu'il y ait eu une plainte contre un d'eux. Après, ça part en enquête et ils peuvent avoir des soucis à avoir leur carte d'identification. Donc voilà, au niveau contrôle, vraiment, c'est quand même assez assez important. Et voilà, ça peut aussi engendrer du stress chez les agents de sécurité.

Interviewer : Donc, est-ce que c'est un problème au final? Est-ce que vous considérez qu'il y a trop de contrôles ?

Interviewé 1 : Enfin, moi je veux pas dire de dire ça, mais bon, disons que voilà, c'est pas toujours adapté effectivement à la réalité et à un moment donné....

Interviewé 2 : Moi je pense que du contrôle il en faut parce qu'il faut pas non plus qu'il y ait dérapage comme ça pouvait se passer à l'époque. Seulement, on assimile, on a toujours l'image du de l'ancien, l'ancien sorteur en discothèque, là c'était plus de la castagne. Maintenant, on n'est plus du tout dans ce niveau-là. Et quand une intervention à la fin, ben on est, on est, on est forcé d'utiliser la contrainte physique. En gros, comme on le dit, c'est parce qu'il y a des conditions cumulatives et qu'on a pas eu le choix, mais la personne, même même en tort, quelqu'un maintenant même en tort, a une facilité à déposer plainte, même avec l'outil électronique. Maintenant, avant une plainte, il fallait chercher un formulaire, le remplir, l'envoyer par courrier. Maintenant, vous êtes dans le train, vous avez une demi-heure, vous allez sur SNCB déposer une plainte, vous écrivez votre plainte et nous après, ben on reçoit la plainte 2-3

semaines après, on doit demander des comptes aux agents, ils ont plus réellement en tête ce qui s'est passé, donc il faut retourner voir les rapports. Donc on attache aussi une certaine importance à ce que les rapports soient très précis. Dans ce cadre-là, mais voilà, c'est pour pouvoir pour pouvoir répondre à la plainte, et cetera, . avoir quand même un contrôle sur la situation. Mais aussi, c'est vrai que c'est stressant pour un agent parce que je pense pas on a plus de plaintes contre nous qui ne sont pas fondées que de plaintes réellement fondées parce qu'on a, mais on y répond et on enquête. Et moi, je sais que de tout ce que j'ai déjà eu, généralement, c'est pas c'est pas spécialement fondé quoi. Mais voilà, la société attache aussi une grande importance à son image et employer des agences de sécurité qui seraient borderline c'est pas dans la communication, c'est pas trop bon. Donc on aime bien garder le contrôle, etc. Mais c'est vrai qu'en tant qu'agent, même quand on a, je veux dire, on a beaucoup de plaintes, même quand l'agent a fait son travail alors que la personne à la base est en tort. Mais il y a quand même une plainte.

Interviewer : Et ce contrôle par la police elle-même, vous le vivez comment globalement ? Quand c'est plus extérieur, c'est encore différent que quand c'est des gens avec qui vous travaillez de manière quotidienne.

Interviewé 1 : Moi je sais pas comment les agents le vivent sur le terrain, mais moi qui suis un peu extérieure et qui voit ça d'un peu plus haut, en fait, je trouve que il manque parfois un peu de transparence entre la police au niveau du management justement et moi, parce que en fait, bien souvent, je ne suis pas au courant que il y a une plainte qui a été introduite contre une intervention de mes agents. Je la prends parce qu'en fait on nous demande des comptes et on nous demande de faire de d'envoyer les rapports en fait. Et donc voilà. Donc c'est en passe, je vais dire, de s'améliorer puisque j'ai discuté avec le management de la police des chemins de fer et afin qu'on puisse justement discuter de ce genre de choses en toute transparence. Parce que Ben on est...il faut être honnête, les agents Securail parfois, ne réalisent pas les missions conformément effectivement à ce qui est demandé. C'est possible, la même chose de l'autre côté, mais on doit en discuter ensemble pour que voilà, pour qu'on puisse tous s'améliorer en fait, mais de manière constructive en fait. Donc voilà. Donc c'est vrai que parfois on sent un peu comme un un couteau dans le dos, en fait, parce que on n'est absolument pas au courant et en fait, donc c'est des rapports MFO 4. Je sais pas si j'en ai entendu parler. En fait, ils rédigent un rapport MFO 4, ça va au SPF intérieur et puis après nous, on nous demande d'envoyer un peu tous les rapports de cette intervention. OK, mais parfois, les ils se sont vus sur le terrain, agent Securail et agent SPC, personne n'a rien dit et puis après, en fait.

Interviewé 2 : Il y a pas de transparence, donc les agents le vivent pas mal en soi parce que sur le moment de l'intervention, la police elle intervient, elle prend toutes les données. Généralement, ben l'individu ou la personne interpellée, elle est prise en charge par la police. De là, ben la personne est auditionnée et si durant l'audition ils disent oui, mais moi ça avait pas été fait conformément à la loi ou on m'a mal parlé ou on m'a agressé physiquement ou.... Du coup, ils vont faire un rapport, mais les agents, là encore à ce moment-là, personne n'est au courant. On est au courant quand ça revient de manière administrative, mais on n'est pas mis au courant. Après, je comprends que tout le monde a le droit de déposer plainte, etc. C'est un peu les proportions que ça prend-on apprend à vivre avec ça. Mais je trouve qu'avec les années, pour moi, ça s'intensifie un peu. Les gens déposent beaucoup plus vite plainte qu'à l'époque. En tout cas, c'est un ressenti que j'ai.

Interviewer : Et ça crée un peu des tensions ça sur le terrain, ce contrôle policier, la possibilité des plaintes et autres ?

Interviewé 2 : Pas spécialement parce que, comme je dis, 9 fois sur 10, enfin même peut-être plus....

Interviewé 1 : Non mais en fait, il y a pas besoin de rentrer dans les détails, mais ,si, ça peut créer des tensions effectivement. Donc oui, il y a déjà des agents qui ont eu des amendes du SPF intérieur parce que l'intervention a été jugée non légale. Et on sait que derrière, ce serait peut-être dû à un constat de la police des chemins de fer qui a dit que l'intervention n'était pas OK. Donc voilà. Donc il y a parfois un peu de la oui, il peut y avoir un peu de tension.

Interviewé 2 : Et ce qui est frustrant pour les agents, parce que moi, ben ouais, comme je travaille avec eux, j'entends aussi, c'est que nous, on entend-on est aussi beaucoup sur les médias, et cetera. On sait que, par exemple, pour parler de la gare de Namur, ben le quartier de la gare, comme tous les quartiers de gare, voilà, les gens parlent d'insécurité. Les étudiants, je sais, ont déjà fait des appels au bourgmestre justement, qui renforcent la sécurité, et cetera. Et là, c'est dans ce cadre-là, il y a 2 individus qui sont voilà, entre guillemets, en état d'ivresse et qui sèment un un sentiment d'insécurité. Les agents interviennent et au final, les agents écopent de d'une amende qui pour moi est ultra conséquente, alors qu'on sait que derrière, ce genre d'individu, le trois quart du temps, ils s'en sortent blancs comme neige et du coup c'est ça qui est vraiment frustrant. Et du coup après il faut retrouver de la motivation. C'est surtout ça que c'est difficile parce qu'après les agents ils sont un peu bridés, sachant qu'au-delà de l'infraction, ils ont un sursis. Donc là ils ont un sursis, ils ont un sursis de trois ans. Imaginons si pour le ministère ils recommettraient une infraction, ils risquent de perdre leur boulot. On va jusque-là quoi. A la base, je pense pas qu'ils vont chercher misère outre mesure, c'est juste qu'il y a des gens qui se comportent bien, d'autres qui se comportent mal et on fait avec les moyens du bord. Moi, qui discute régulièrement avec eux, on prône quand même toujours le dialogue. Maintenant, il y a des gens, j'ai l'impression qu'un peu tout est un peu permis quoi. Avant un contrôleur de train, il passait dans le train. Je suis pas vieux, j'ai 45 ans, mais un contrôleur de train il passait dans le train quand on était enfant, tout le monde avait peur de lui. Maintenant, même un policier dans le train, tout le monde s'en fout. C'est l'attitude, le rapport est totalement différent et du coup c'est ce qui amène je pense à des situations de conflit où il y a plus de respect, alors qu'on soit d'accord avec le contrôleur ou pas, mais c'est comme je dis à mes enfants, avec les profs, c'est le même. On a tous eu des profs, on disait "Oh celui-là je l'aime pas", mais voilà, si le prof te dit quelque chose, il a raison, il a pas raison, on s'en fout, tu te tais et l'année prochaine tu auras un autre prof, mais ne va pas te confronter au prof sinon on s'en sort. Pour moi c'est le même, c'est je crois que c'est un changement dans les mœurs.

Interviewer : Et vous pensez qu'il faudrait qu'il y a un contrôle de votre part un peu sur le travail policier qui se passe dans les gares aussi, comme ça se passe dans l'autre sens ?

Interviewé 1 : Ça existe déjà d'une certaine manière. Si nous on constate quelque chose qui est anormal, on peut aussi contacter le comité paix qui peut faire une enquête. Donc voilà, ça existe déjà.

Interviewé 2 : Et en interne, on demande parfois des comptes. Ça arrive que des agents nous disent que voilà, ils ont dû solliciter un service de police, que la police, entre guillemets, n'a pas répondu favorablement ou voilà, ça n'a pas été comme ils voulaient. Ils nous en font part si on juge que c'est voilà, c'est réel et que la réaction de la police n'était pas appropriée, on demande des comptes à leur hiérarchie, mais entre guillemets, eux ils prennent connaissance et ils gèrent ça en interne. On n'a pas de retour.



Interviewé 1 : On n'a pas d'autorité non plus sur eux, il n'y a pas de contrôle qui est prévu. Donc voilà.

Interviewé 2 : Après, il y a quand même une meilleure entente avec des services de police qui sont pas propres à la guerre, j'ai envie de dire, je trouve. Est-ce que c'est parce que on s'occupe des mêmes choses et qu'on a l'impression de marcher chacun sur les plates-bandes de l'autre qu'il y a une frustration qui s'est créée ? Mais de manière générale, et je dis générale, il y a des bons partout, il y a des gens qui sont voilà. Mais je dis de manière générale, je trouve que l'entente est meilleure avec un service de police local, pas parce que c'est local, mais parce qu'ils ont pas les mêmes missions que nous. On est dévolu à la gare, eux ils sont dévolus au quartier et on se rend compte que voilà. Je sais pas si c'est une frustration à ce niveau-là.

Interviewé 1 : Dans le passé, on était un seul et même service et puis voilà, avec la réforme de la police ça s'est splittait et certainement il y a des explications à chercher là-dedans, je pense.

Interviewé 2 : Oui, c'est fort probable. Mais voilà, comme je dis, il y a des bons partout. On a des bonnes ententes avec des inspecteurs de la police SPC avec certains, moins avec d'autres. Voilà, on a, on a déjà vécu des choses où des fois on les appelle pour nous aider et ils nous décrédibilisent devant la clientèle. C'est arrivé. Donc moi j'en ai déjà vécu des choses, donc je me dis ouais c'est quand même je vois pas l'intérêt en fait maintenant qu'ils aient un regard de contrôle, si vraiment on a mal agi, qu'ils nous recadre ou quoi, je le comprends. Et encore, il y a une manière de le faire, mais quand c'est vraiment pas fondé, le faire devant la clientèle, je trouve ça vraiment.... Mais voilà, c'est des gens qui veulent un peu nuire à notre crédibilité. Alors ce qu'on veut, nous, c'est travailler ensemble pour renforcer notre crédibilité et montrer qu'on travaille ensemble et qu'on va agir de la même manière. Mais bon, c'est pas toujours le cas. quoi. Et c'est plus nous qui sommes dans le constat, je trouve aussi. Nous, on est toujours, on essaie quand même un maximum d'être sur le terrain. Eux, ils ont des tâches administratives à mon avis plus importantes, donc ils sont moins sur le terrain. Et donc c'est nous qui sommes plus souvent en première ligne. Donc c'est clair que voilà, on leur ramène aussi beaucoup de boulot. Ça peut aussi avoir une frustration. Parce que si une personne refuse de s'identifier, etc, on va devoir les solliciter. Et le fait qu'ils doivent venir deux, trois, quatre fois sur le service pour nous, peut-être que certains vont le faire de manière volontaire et d'autres vont être récalcitrants. Juste pour ça, ils vont décrédibiliser un peu le service. Je ne sais pas s'il y a d'autres choses à ce niveau-là.

Interviewer : Et quels seraient, selon vous, les éléments indispensables pour avoir un bon partenariat entre le privé et le public sur toutes ces questions ?

Interviewé 2 : C'est difficile, c'est vraiment deux organisations différentes. Je vois, on est quand même souvent bloqué.

Interviewé 1 : Déjà, il faudrait avoir pour moi une stratégie un peu plus commune parce que là, on a tous les 2 des priorités complètement différentes, des organisations complètement différentes. Et donc après, voilà, ça c'est pas un problème parce qu'alors on peut travailler chacun sur différents phénomènes et puis voilà. Le souci, c'est qu'on est amené parfois à travailler ensemble, et alors là, ça devient plus compliqué parce que on n'a pas du tout la même méthodologie, la même stratégie derrière.

Interviewé 2 : Nous, on va mettre une priorité sur des faits, c'est déjà arrivé. On entend nous voilà, nous, c'est des petites criminalités, on va dire, mais c'est du maintien de l'ordre. Comme on n'aime pas toujours dire ça, mais empêcher les gens de rouler en trottinette, de fumer en

hangar, et cetera. Enfin, c'est un peu du maintien de l'ordre. Et eux, il y a des faits comme ça qui pour eux vont être minimes et du coup, ils vont pas pas y prendre une grande importance. Du coup, nous là ou un agent va peut-être faire un procès-verbal et voilà, ou eux ils vont peut-être juste faire une remarque, et cetera. Donc du coup, voilà, c'est pas je sais pas, j'ai l'impression qu'on va pas vraiment tous les tous dans le même sens.

Interviewé 1 : Après, c'est quelque chose qu'on essaie de changer. Donc ici, récemment, donc ma direction et celle de la police des chemins de fer sont mis ensemble. Et le but, en fait, c'est que on essaie de mieux collaborer les uns avec les autres. Et donc normalement, nous, au niveau local, ici, les managers doivent en fait... va se rencontrer régulièrement et doivent établir ensemble un plan opérationnel conjoint. D'accord, ça c'est la théorie. Maintenant, dans les faits, c'est très compliqué parce que moi, honnêtement, j'ai mon plan opérationnel avec mes priorités. J'ai discuté avec eux. Bah, ils ont pas du tout les mêmes priorités, ils ont pas du tout les mêmes effectifs au niveau du personnel qui peuvent être dédiés aux différentes choses. Et donc, au final, bah OK, on a nos objectifs. Mais il reste pour moi à côté l'un de l'autre, pas c'est pas, c'est pas commun, c'est pas conjoint. C'est difficile vraiment d'établir une stratégie commune. Voilà, moi je vois ça un petit peu comme ça. Après, je sais que le but c'est d'essayer de discuter plus ensemble et de collaborer mieux, mais dans les faits, c'est quand même un peu compliqué. Après, on est au début ici. Francis l'a peut-être expliqué, mais justement j'ai essayé d'un petit peu redynamiser nos échanges et donc j'ai réinstauré de se voir plus régulièrement pour discuter justement de tout ça, plan opérationnel, priorité. Voilà, maintenant on n'en est pas non plus au au même niveau. Donc nous, au niveau de la SNCE, on a développé pas mal de choses au niveau, par exemple, statistiques, au niveau des constats, infractions, et cetera. On est, on est assez évolué. Déjà, on a toute une série de données qui sont traduites dans des tableaux de bord, et cetera. Et donc je sais vous dire exactement sur l'année 2025, pour la gare de Liège, on a eu autant de faits de vols, autant d'agressions, autant de ceci, autant de cela, catégorisation par tranche horaire. Enfin voilà, on sait sortir vraiment toutes sortes de choses au niveau de la police, ils n'ont absolument rien ou presque. Et donc ce qu'on fait, c'est que nous, on leur donne nos données pour qu'ils puissent travailler sur quelque chose, par exemple, tout ce qui est trains. Quels sont les trains qui sont problématiques ? On leur donne la liste des trains et ils peuvent aussi travailler comme nous sur ces trains, accompagner ces trains, prévoir des choses dans ces trains. Mais voilà, donc on n'a pas du tout. Ils n'ont pas encore vraiment tous ces outils-là et on essaie de mettre nous à dispo ce qu'on a nous.

Interviewer : Et donc les formes de partenariat qui existent entre eux et vous, alors c'est eux en appui et vous plus sur le terrain ?

Interviewé 2 : Ben c'est comme ça que ça se traduit de manière opérationnelle. Mais je pense que dans la dans les faits, à mon avis, ils ont-ils sont censés aussi être sur le terrain en partie.

Interviewé 1 : Après, ils sont aussi sur le terrain, c'est pas ça, mais en fait. C'est un peu un peu complexe, mais de leur côté, eux, ils organisent aussi toutes sortes d'opérations, d'actions. Donc là, c'est eux qui vont initier les actions et c'est nous qui sommes en appui à leurs actions à eux. Donc voilà, ça, il y a toute une série de choses qu'ils font à côté de ça dans la routine. Je veux dire, c'est vrai que c'est souvent nous qui sommes en première ligne, donc on va nous appeler pour un vol à la tire. Ben on va sur le terrain. On a peut-être l'auteur, la victime, mais on ne sait rien faire. Donc là, on doit appeler la police et la police va venir en deuxième ligne et va régler la situation. Donc là, c'est plus eux qui sont en appui.

Interviewé 2 : On a des partenariats, c'est pas vraiment des partenariats, mais on a des services de police locaux qui nous sollicitent pour mener des actions dans différentes gares, pas que sur les gares où on est physiquement présent. Du coup, nous, on essaie toujours de répondre favorablement parce que c'est un échange de bons procédés. quoi. Si un jour on a besoin d'eux, on attend aussi qu'ils viennent nous donner un coup de main. Et donc voilà, ça dépend vraiment. Ça se faisait moins avant. Maintenant, par rapport au public, je veux dire policier, on est quand même plus reconnu quoi à l'époque, parce qu'il y a aussi une démarche de notre service de rencontrer les chefs de corps des zones de police, d'expliquer nos compétences parce que il y a pas encore, allez, je sais pas si longtemps, mais il y a, je sais pas moi, peut-être même 7 - 8 ans où il y a des agents de police qui savaient même pas qu'on avait des menottes. J'ai déjà menotté la police, une police locale venait dans une gare. Les menottes, c'est à qui? C'est à vous? Ben oui. Ah vous avez des menottes. Enfin, donc ils connaissent même pas nos compétences, ils connaissent rien. Donc pour eux, c'était assez difficile de travailler et donc on a été rencontrer plusieurs chefs de corps, des zones de police où on a des gares où il y a certains faits, bien sûr, pas des communes où il y a rien. Et du coup, on a expliqué ça et on est quand même un peu plus reconnu maintenant. Et ça arrive que pour même pour des missions, même si c'est pour juste de la visibilité, ils aiment bien quand même organiser des contrôles dans certaines gares et du coup, ils demandent notre appui pour canaliser les voyageurs. Et voilà. Et dans ce cadre d'action, chacun travaille sur base de ses compétences. Donc généralement, eux font tout ce qui est contrôle de stupéfiants, des trucs comme décrochage scolaire et ce genre de choses. Nous, on n'est pas du tout compétent là-dedans, mais nous, on fait plus un contrôle commercial de type de transport. Par exemple, tout ce qui est infraction à la loi sur les polices des chemins de fer, s'il y a un constat durant une action, on en profite pour faire PV. En même temps, on a la police qui est sur place. Donc si quelqu'un refuse de s'identifier, on peut directement échanger avec eux et ils nous appuient pour ça. Donc c'est du donnant donnant et ça se passe relativement bien.

Interviewer : Que voyez-vous comme avantages et inconvénients dans ces partenariats ?

Interviewé 2 : D'inconvénients, je trouve qu'il n'y en a pas spécialement. C'est pas un, c'est juste le voir comme on l'a dit tantôt, c'est plus les visions communes quoi. Pas avoir deux services qui travaillent dans un même lieu où le grand public a l'impression qu'on travaille dans la même direction, mais où au final, dans la hiérarchie, on a, on a des visions un peu divergentes et du coup, niveau crédibilité, tout ça, va à un moment, ça va, ça va causer des problèmes. Mais si je crois que c'est plus nous, ça fonctionne, c'est plus à un moment s'accorder et essayer de s'entendre. Et comme je dis, peut-être revoir le contrôle même s'il faut du contrôle, mais pas pas pas aussi poussé que c'est maintenant ou je sais pas. Franchement, je sais pas comment j'ai pas l'expérience suffisante pour dire comment ça devrait se passer, mais je trouve qu'on est trop trop dans le contrôle maintenant des compétences. C'est toujours difficile de demander des compétences supplémentaires aussi pour nous, et cetera, parce que là on va, on va quasi devenir des policiers. Donc si vraiment on est des policiers, alors autant qu'on aille à la police, donc je sais pas trop. Donc ça peut mener, mais je pense que de collaborer avec la les services de police comme ça se fait déjà maintenant, c'est bien. Maintenant, il y a des zones de police, allez, on prend Namur qui sont quand même réticentes. On a quand même eu plus de mal. Moi, ça fait 10 ans que j'entends qu'on va travailler avec la police de Namur et honnêtement, sur le terrain, on commence seulement à travailler avec eux.

Interviewé 1 : En fait, je pense que ce qu'il faut qu'on arrive à faire, et c'est ce à quoi on est occupé depuis des années. C'est en fait de les convaincre qu'on peut leur apporter nous

quelque chose pour qu'ils puissent aussi donner en retour quelque chose. Parce que si on leur demande juste leur appui, venez juste chez nous, mais vous n'avez rien en retour, ben ça n'ira pas. Et c'est ça qu'à Namur, on a, on a eu en fait. Au final, ils voulaient avoir accès à nos caméras et c'était la condition pour pouvoir venir un peu plus souvent en gare et collaborer avec nous. Mais au final, ça s'est fait. Et donc maintenant, je vois qu'on a quand même un partenariat un peu plus dynamique et on arrive à collaborer de manière plus efficace. Donc voilà, il faut vraiment arriver à trouver les éléments qui sont intéressants pour les deux parties. Et à ce moment-là, on y arrive.

Interviewer : Et du coup, c'est spécifique d'une zone à l'autre ?

Interviewé 2 : À Liège, on travaille depuis beaucoup plus longtemps avec la police de Liège qu'avec la police de Namur par exemple. Les partenariats ici ont été directement beaucoup plus bons. On a eu des responsables qui ont participé à des à des réunions chez nous, et cetera. Et puis à Namur, ça a été beaucoup plus compliqué et encore même maintenant, on travaille ensemble et ici encore dernièrement, on leur a rapporté un petit quelque chose. Mais ce que je veux dire, c'est qu'ils sont, voilà, on va pas se marcher dessus quoi. C'est travailler ensemble, mais pas dans les, juste ce qu'il faut. Mais de manière opérationnelle, ils ont quand même vu qu'on savait aussi travailler. Je pense que oui, c'est des fois des mentalités en disant on est policiers, les autres c'est rien du tout, on n'a pas besoin d'eux. Alors que nous, le problème, c'est que ce qu'il faut qu'ils comprennent, c'est que nous, dans les gares comme des grandes gares comme Liège, Namur, etc. On est présent dans ces gares 24 h sur 24 quasi. Et donc on connaît la gare, on connaît les individus problématiques, c'est souvent les mêmes. On connaît le nom, prénom, limite si on connaît pas leur date de naissance, on connaît tout sur eux. À un moment, eux, ils viennent des fois travailler dans nos gares. OK, ils travaillent dans le quartier de la gare, mais réellement dans la gare, c'est que reste quand même un milieu particulier. Ils y sont pas tout le temps et nous, on sait.

Interviewé 1 : Tout en fait, ça c'est important je pense. Quand on parlait des 2, en fait, ce qui nous différencie nous, c'est vraiment notre expertise. Comme tu le dis, et c'est même des policiers qui me l'ont dit, en fait, vous connaissez très bien toutes les problématiques, les phénomènes. Ici, je sais vous dire tous les prénoms et les noms de toutes les personnes en errance qui sont dans la gare de Liège. Tandis qu'à côté, la police, ils ne connaissent personne, en fait. C'est vraiment une expertise.

Interviewé 2 : Alors qu'ils ont agent de quartier et tout, ils ont aussi des personnes qui s'occupent de tout ce qui est personne en errance.

Interviewé 1 : Oui, mais ça, dépend un peu de....

Interviewé 2 : Mais je veux dire, ils ont pas autant de connaissances que nous, en tout cas sur le domaine de la gare.

Interviewé 1 : C'est parce que nous, on est là aussi, effectivement, à Liège, 24 h sur 24, 8 jours, 7 jours sur 7. Ce que je voulais dire aussi par rapport aux zones de police locales, c'est beaucoup plus politique aussi. Bon. Leur vision, leur stratégie va dépendre en grande partie aussi de du politique, de la politique qui est mise en place au niveau de la ville. Tandis que nous, on est complètement en dehors de tout ça en fait. Et donc qu'on soit avec un bourgmestre socialiste, MR, et cetera, ça nous est égal. En fait, on a toujours la même approche dans certaines zones de police, on remarque quand même ça. Voilà, parfois c'est compliqué de mettre des choses en place par rapport à des personnes en errance, etc. Bah oui, non, parce que les personnes en

errance, parfois dans certaines communes, on ne veut pas trop agir parce que ça donnerait une mauvaise image qui serait peu sociale, etc. Donc voilà, on se heurte aussi parfois à ce genre de problème.

Interviewé 2 : Aussi ici à Namur, pour dire Namur, ils ont commencé à travailler en gare, donc ils faisaient des actions tous les x temps parce que le quartier de la gare est réputé pour être insécuritaire, on va dire, donc ils travaillaient, mais sans bosser avec nous. À la limite, on savait même pas qu'ils menaient une action. Donc on les voyait, nous on tourne en gare et puis on voit un dispositif de police qui se met en place, des chiens policiers qui arrivent, et cetera. Mais il y a pas d'échange. Et ça maintenant, on a quand même demandé au moins à être prévenu et aussi nous, quand ils sont là, on peut en profiter aussi plus facilement pour justement faire plus de du travail répressif. Parce que répressif, qui dit répressif, dit identifier un contrevenant ou autre. Et au moins, si la personne ne sait pas s'identifier ou refuse de s'identifier, ils sont là pour nous aider aussi. Et on a déjà remarqué que parfois, une personne qui se comporte mal dans le cadre d'un titre de transport, il y a peut-être d'autres mesures à prendre. Et du coup, la personne que nous, on va les appeler pour identifier, on va dire on l'identifie, mais monsieur, vous devez être entendu ou vous êtes recherché. C'est déjà arrivé plein de fois et du coup, entre guillemets, on pré-filtre un peu leur travail aussi et ça les aide aussi. Et je crois que des fois ils s'en rendent compte.

Interviewer : Ça revient un peu ici à l'échange d'informations. Cet échange d'informations, il se fait dans les 2 sens et il est assez transparent ou pas tellement ?

Interviewé 2 : Nous, on ne peut pas trop savoir ce qui se passe, on le sait des fois, parce que voilà, on les entend à la radio, ils passent quelqu'un et on entend. Ben oui, nous, la personne doit être entendue, après on connaît pas, des fois ils ont des codes, et cetera, mais ils disent bon Monsieur, vous devez être entendu, retournez-vous les mains dans le dos, on vous reprend avec. Donc on se doute que c'est pas que pour le ticket, il y a autre chose derrière. Mais il n'y a pas de non, communiquer comme ça, ils ne communiquent pas trop. Même dans les chiffres, des fois nous on fait des comptes rendus à notre direction, on demande qu'ils nous transmettent des chiffres par exemple sur ce qu'ils ont eu, etc. C'est plus pour voir si l'action était positive, si elle valait la peine. Mais ils donnent des chiffres globaux. Pas très transparent au final. On ne va pas avoir du détail. Peut-être une personne devait être entendue, a été reprise dans les locaux, mais on ne sait pas pourquoi. Après je pense qu'il y a le respect, les informations confidentielles.

Interviewer : Et vous considérez que c'est un peu, je vais pas dire dommage, mais que ce serait nécessaire d'avoir un peu plus de communication et un peu plus d'informations échangées à ce niveau-là ?

Interviewé 2 : Je trouve pas ça dommage, mais je trouve ça plus dommage quand c'est quelqu'un qui risque de transiter par la gare et qui risquerait, allez, quelqu'un qui est réellement agressif, qui est porteur d'une arme ou quoi, c'est quand même bien que parfois on le sache quoi. Ça nous on le sait pas et généralement eux le savent, eux ils passent quelqu'un à leur demande. Nous, on a accès à Origine Nationale via notre central d'appel, mais c'est un c'est des les informations qui sont communiquées dans notre version, entre guillemets, c'est ça se limite à l'identité de la personne quoi. Si le gars il sait déjà séjourné, je sais pas moi, 15 ans en prison pour meurtre, nous on le sait pas, alors que je dis pas qu'on est censé le savoir, mais pour notre sécurité, des fois c'est bien de savoir à qui on a en face de nous. Et ça nous, on ne le sait pas.

Interviewer : Donc pour votre sécurité, des fois ce serait bien d'avoir un peu plus d'informations.

Interviewé 2 : Je trouve. Même chose, on a beaucoup de jeunes qui circulent à des heures parfois ou même pendant la journée sans titre de transport, quand ils sont en bas âge, eux ils vont passer si la personne est déclarée en fugue ou autre, ils le savent. Nous, ça se peut qu'on va identifier la personne, après on va la laisser disposer alors qu'elle est en fugue. Et ça, je trouve ça dommage parce que nous, dès qu'on le sait, La personne, on la garde avec nous et on attend un service de police quoi.

Interviewer : Donc ce serait pour votre sécurité et en même temps pour aider au final.

Interviewé 2 : On voit des jeunes parfois qui quittent même le pays, et cetera. C'est déjà arrivé, ils prennent même des trains internationaux. Si nous on nous appelle, on vient, on identifie la personne. Après, des fois, on fait, moi j'appelle ça de la proactivité, mais si je vois un enfant, pour moi, il a l'air jeune, il est 21h30, il fait noir, il a 12 ans, il est sans ticket, je me dis. Généralement, je dis ce que je parle au numéro de ton papa ou de ta maman. Après, c'est quelque chose que je fais moi-même, mais je suis pas censé le faire, c'est pas dans mes procédures. Et honnêtement, si le jeune me dit bah non, j'ai pas le numéro ni de mon père ni de ma mère, bah je me dis quand même, c'est déjà arrivé. J'appelle la police, je dis écoute, est-ce qu'il y a moyen quand même de voir et on me dit oui ou on me dit non, mais c'est déjà arrivé que oui, ils ont fait donc chercher, mais de nouveau il faut voilà.

Interviewer : Donc quand on pense à la sécurité privée en général, il y a beaucoup de choses qui ressortent comme, de moins en moins, mais quand même toujours beaucoup : un manque de confiance envers le secteur, des fois des manques de transparence par rapport aux activités et autres, un manque de formation aussi. Qu'est-ce que vous pensez de ces éléments qui ressortent assez souvent ? Est-ce que vous considérez que c'est toujours le cas ? Est-ce que c'est le cas ? Est-ce que vous considérez que c'est passé ?

Interviewé 2 : Tout a évolué.

Interviewé 1 : Moi, je pense pas que ce soit le cas. Je pense que notre service s'est quand même bien spécialisé et bien professionnalisé. Et je pense que tout ce qui est formation c'est quand même pas mal. Tout ce qui est même suivi, coaching, enfin allez, je trouve que non, on est plutôt dans le haut du lot, ça évolue quoi. Donc voilà, ça a évolué positivement, je pense.

Interviewer : Comment ça se passe ? Donc il y a les formations de base et puis après des recyclages régulièrement, etc ?

Interviewé 1 : Il y a les recyclages, mais ça c'est pour la carte. Et puis on a aussi des formations permanentes tous les ans, les agents suivent tous 5 jours de formation, plus les recyclages tous les 5 ans, plus plus des e-learning, plus voilà, il y a beaucoup de choses. On a aussi beaucoup dans les outils digitaux chez nous à la SNCB, donc il y a aussi beaucoup de formations sur l'utilisation des outils digitaux. Puis il y a les team leaders, par exemple, ils ont un rôle de coaching des agents qui sont sur le terrain pour les suivre, pour qu'ils se développent, voir les points d'amélioration, etc. Donc voilà, je trouve que c'est assez positif.

Interviewé 2 : C'est déjà un gros service.

Interviewer : Et puis Securail, c'est en plus assez particulier par rapport au reste de la sécurité privée. Même que par rapport à l'histoire, comme vous le disiez. Donc au final, on pourrait dire que la sécurité privée, en tout cas ici Securail, pourrait être une vraie source d'information et être une vraie source d'information sur le terrain en elle-même ? Donc un vrai plus dans le partenariat ?

Interviewé 1 : Oui, tout à fait.

Interviewé 2 : Ouais, y a quand même beaucoup de monde dans les gares encore. Enfin, ça a toujours été, mais maintenant encore plus qu'avant je trouve. Et voilà quand même beaucoup de monde qui transite. C'est un peu un milieu aussi particulier, les gares, que ce soit n'importe où. Moi, je vais vers l'étranger quand je passe dans une gare, c'est généralement pas le plus bel endroit à voir. Ou en tout cas où il y a la plus belle population. Et donc ça reste un milieu où heureusement qu'on est entre guillemets, qu'on est là, je pense. On a réellement une plus-value, je crois.

Interviewé 1 : C'est vraiment un milieu spécifique. Comme tu le dis, on a aussi des procédures qui sont vraiment spécifiques, chemins de fer. Par exemple, on ne peut pas se promener sur les voies comme ça. Il y a toutes des procédures à effectuer et donc des policiers de la police locale, par exemple, ne connaissent pas toutes ces procédures. Et donc voilà, dans certains cas, ça peut même être dangereux qu'ils interviennent sans qu'on soit là. Après, voilà, normalement, tout ce qui est pur chemin de fer, ce sera plus pour la police des chemins de fer. Donc, par exemple, s'il y a 1 heure de personnes en pleine voie quelque part, ce sera pas la police locale, à priori, ce sera la police des chemins de fer. Donc eux, ils connaissent les procédures, comment est-ce qu'on va sur les voies, comment est-ce qu'on sécurise les lieux, et cetera. Maintenant, la police locale peut aussi être amenée à intervenir, des vols de cuivre par exemple, qui peuvent très bien intervenir et devoir aller sur les voies. Il ne faut pas faire n'importe comment. Et donc voilà, nous, notre service, on connaît tout ça et on peut aussi être une source.

Interviewer : Ce qui est vraiment le plus, c'est votre expertise au final, c'est tout ça qui est vraiment déterminant dans l'histoire ?

Interviewé 2 : On a quand même pas mal de formations à ce niveau-là. Et aussi pour rebondir aussi, on est agent de sécurité, mais on est aussi employé de la SNCB, c'est une société de transport, donc on est là aussi pour le client. Je veux dire, on a régulièrement aidé à prendre des valises, on répond au « où est-ce que je dois prendre le train ? ». On est là aussi pour aider les gens pour diverses raisons. On a aussi des mini formations. Alors je dis pas que c'est aussi poussé qu'à quelqu'un du guichet, mais on a des formations commerciales pour aussi savoir les tarifs plus avantageux ou autre, enfin il faut vraiment renseigner la clientèle, c'est super important chez nous. Donc au-delà de la sécurité, on est là aussi pour...comme membre du personnel, c'est vraiment demander chez nous. C'est on appelle ça chez nous le client central, c'est quelque chose qui est très qui est ancré déjà depuis quelques années maintenant au sein de la SNCB et c'est vraiment alors c'est pas juste dire ouais moi je peux avoir un horaire, moi je suis pas pour la sécurité, aller voir quelqu'un d'autre. Non non, vraiment accueillir les clients et. On va essayer de répondre à la demande.

Interviewer : Et on a parlé des menottes. Qu'est-ce que vous pensez de l'armement en règle générale des agents ? Est-ce que vous voyez ça comme quelque chose de positif ou de pas spécialement ?

Interviewé 2 : Pour l'armement, vous pensez à une arme en particulier ?

Interviewer : Dans les débats, etc il a beaucoup été question de l'armement en termes d'armes à feu. voire d'armes comme les matraques aussi, donc armes non létales.

Interviewé 2 : Moi je pense que l'arme à feu ça sert à rien. Enfin pour moi dans le cadre de nos missions, maintenant ça fait 17 ans que je fais ce métier, je ne pense pas en avoir eu besoin. Alors toujours un qui n'est pas l'autre. Si demain on a un collègue qui se retrouve acculé quelque part avec un mec avec un couteau, je vais me dire dommage qu'il n'avait pas une arme à feu. Mais bon en attendant c'est quand même rare. Maintenant c'est plus des armes Comme une matraque ou quoi, plus quelque chose de dissuasif entre guillemets pour la personne qui est en face. Mais de nouveau, quand vous l'utilisez, vous risquez d'occasionner des blessures. Faut pas que ça se retrouve non plus contre l'agent, donc c'est une responsabilité aussi d'avoir une arme. Donc il faut y a boire et à manger je trouve dans les 2 maintenant. Voilà, il y a eu beaucoup de polémiques chez nous aussi, beaucoup de discussions avec le spray parce que comme XXX nous a dit tout à l'heure, le spray, bah les conditions sont tellement restrictives que il est pas approprié parce que le spray on peut pas l'utiliser sur un quai. On peut pas l'utiliser à l'intérieur d'un train, donc nous, évidemment, on travaille sur des quais, dans des trains, donc on a envie de dire c'est très voilà, y a d'autres encore d'autres d'autres conditions, mais le spray, on l'a toujours dit voilà, c'est pour ma part, je connais 2-3 agents qui ont l'ont déjà employé à bon escient, mais sinon moi je l'ai déjà employé et ça sert pas énormément à grand-chose. Mais du coup, ça a déjà été une discussion de peut-être de s'orienter plus vers une matraque, et cetera. Mais bon, voilà pour l'instant. Moi, la matraque, je serais moins contre. Maintenant, de nouveau, ce qui veut dire, ça veut dire des formations. Ça veut dire que voilà, à l'utilisation, il faut aussi pas se loucher et pas avoir de problèmes. Mais c'est vrai qu'on rencontre de plus en plus aussi de gens qui sont porteurs d'armes blanches, contrairement à avant. Avant, c'était des petits jeunes qui foutaient un peu le bazar. Et voilà, ça restait un bon enfant. Mais maintenant, encore avant-hier, on a eu une intervention à Namur et la police nous a demandé Mais elle l'a dit d'une manière très correcte, les gars. Pour rappel, faites vraiment bien attention parce que pour l'instant, quand on arrête quelqu'un, il y a de plus en plus, on retrouve des armées blanches sur eux. Donc voilà, ils nous préviennent, ils nous mettent en garde aussi.

Interviewé 1 : Moi, ce que je pense qui est important par rapport à ce phénomène, c'est plus d'avoir vraiment des formations, des techniques d'intervention, tu vois, qui soient appropriées pour expliquer comment désarmer quelqu'un qui a un couteau plus que de munir nos agents d'une arme à feu, qui pour moi n'est pas du tout optimale. Donc ce serait plus là-dedans qu'il faudrait investir plus que dans les armes. Les armes qu'on a, c'est-à-dire, Spray, tu l'as dit et je suis d'accord avec toi, ce n'est pas forcément approprié, mais elles sont déjà suffisantes. Pour moi, il ne faut pas rajouter spécialement une autre arme.

Interviewé 2 : En dehors des conditions, on a l'état de nécessité. On est d'accord que voilà, si je dois me prendre un coup de couteau et que je suis sur un quai, le gars, si je dois lui envoyer un coup de spray, je le ferai.

Interviewé 1 : Et on a aussi des équipements de défense, on a des gilets par balle et par couteau, on a des gants aussi par couteau. Donc voilà, ils sont quand même équipés aussi d'équipements de protection, je veux dire. Et pour le moment, quand on fait l'étude un peu de tous les accidents de travail, on n'a pas beaucoup d'accidents de travail à cause justement de quelqu'un qui aurait eu un couteau et que nos agents auraient été blessés par ça.

Interviewé 2 : Non, c'est vrai.

Interviewé 1 : Et je ne pense pas que ce soit dans l'optique de mon service de demander au final des armes en plus. Parce que c'est vrai qu'on en a parlé beaucoup à un moment donné, les



agents voulaient des matraques, mais je ne pense pas que ce soit d'actualité, ni même dans les projets.

Interviewé 2 : Alors ce qui est vrai, c'est que les gens sont agressifs et que ça arrive de plus en plus régulièrement qu'on en vienne aux mains et que ça occasionne des accidents de travail. Mais voilà, le fait d'avoir une arme va pas changer foncièrement les choses justement. Dans ce cas-là, peut-être que la bodycam peut-être va justement calmer un peu certains publics. Et ça va peut-être faire du bien.

Interviewer : Et dans un axe un peu plus précis, le terrorisme. Vous pensez que ce phénomène est encore très présent, surtout ici dans les gares, et qu'il est encore important et à prendre en compte?

Interviewé 1 : C'est certain, surtout vu l'actualité de ces moments. C'est certain, il faut être attentif en permanence. Pas plus tard qu'hier, on a encore eu à Bruxelles-Midi une évacuation, un colis suspect, etc. Donc voilà. Oui.

Interviewer : Et vous pensez que la sécurité privée, du coup, les agents de sécurité ici peuvent participer de manière efficace, etc ?

Interviewé 1 : Moi, je pense qu'on a un rôle à jouer. Déjà, rien que le fait d'être attentif et de signaler toute chose suspecte à notre dispatching. Après, voilà, dans cette approche-là, on n'a pas, nous, le rôle de première ligne, ça c'est clair. Mais on est quand même là sur le terrain aussi avec des yeux et on s'est vite vu qu'il y a quelque chose qui est suspect.

Interviewé 2 : Bon, on demande aux agents d'être attentifs, et cetera, et ça a déjà été évoqué dans des formations. Après, ouais, y a des organismes de contrôle aussi qui vérifient un peu en amont ce qui se passe maintenant. Comme je le dis, si je dis comme ça, même si c'est enregistré, celui qui veut venir faire peter une bombe, il enfin voilà, pourra le faire. Donc ça reste, ça reste délicat. Maintenant, il faut être attentif, on est dans des gares, donc des valises abandonnées, comme on dit, abandonnées ben ce qui est demandé, vraiment, on retrouve une valise. Ben on va peut-être demander à la cellule de contrôle caméra qui remonte un peu dans le temps, voir est-ce que l'individu a vraiment laissé spontanément sa valise ou est-ce qu'on voit que c'est quelqu'un qui l'a oublié ? Déjà là, ça va donner une indication. Si on voit que quelqu'un dépose une valise puis part en courant, là on va se dire \*\*\*\*\* c'est peut-être suspect, là on va faire attention.

Interviewé 1 : Et ici aussi, ce qu'on avait mis en place, c'était il y a des années, quand il y a eu le niveau de menace OCAM qui était monté, je ne sais plus combien, je ne sais plus trop bien comment ça allait. Mais donc on avait mis en place aussi des contrôles X-Ray pour les Thalys et les ICE. Et donc on avait ici un point de contrôle sur une des passerelles et on faisait contrôle X-Ray, bagages, personnes, etc. Ça nous avait été demandé par le gouvernement, je pense. Donc voilà, on faisait ça à Liège, à Bruxelles et à Anvers aussi, je pense. Donc voilà, on a vraiment un rôle à jouer aussi, oui. En sachant qu'ici, on est à Liège, mais on a aussi Bruxelles-Midi où on a aussi des agents de sécurité et là, il y a le Channel Terminal, Eurostar pour Londres. Là aussi, on a un travail énorme. Tous les jours, ils font des contrôles X-Ray, etc. Donc voilà.

Interviewer : Est ce que vous pensez que la sécurité mise en place dans tous les sites dits sensibles, donc entre autres les gares, elle est suffisante ? Elle est correcte ou il y aurait des choses à améliorer?

Interviewé 1 : Moi je dirais qu'elle est suffisante avec les moyens qu'on a tous.

Interviewé 2 : Ouais, je pense pas qu'on peut faire plus.

Interviewer : Pour moi c'est bon. Je sais pas si vous voulez rajouter quelque chose sur la question, sur le sujet en général ou sur d'autres points?

Interviewé 2 : Ouais, pour moi c'est bon aussi.

Interviewer : Je vous remercie beaucoup pour le temps accordé.