

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 4

Interviewer : Donc voilà, donc je répète juste que cette étude, elle a pour but d'analyser les partenariats qui existent entre la sécurité privée et la sécurité publique, donc la police en règle générale. Moi, ce que je veux faire, c'est prendre l'opinion des acteurs de terrain, voir ce que eux en pensent et ce qu'ils considèrent qui devrait être différent et faire un peu l'état des lieux. Des questions avant de commencer ?

Interviewé : Non, non du tout, je t'écoute.

Interviewer : Donc d'abord, est ce que vous pourriez expliquer votre parcours professionnel et votre job actuel, ce que vous faites ?

Interviewé : Ok. Donc moi, XXX, je suis aujourd'hui manager chez Protection Unit. J'occupe la fonction maintenant depuis 4 ans. Avant ça, j'étais coordinateur aux opérations et j'ai débuté chez Protection Unit il y a maintenant près de 10 ans, je vais dire, en tant qu'agent. Donc à l'époque, Protection Unit était une entreprise plus connue au niveau régional. On était 30 contractuels quand j'ai commencé. Aujourd'hui, on atteint la barre des 3000 personnes. Et j'ai choisi justement le secteur de la sécurité aux dépens de la sécurité, enfin de la sécurité privée aux dépens de la sécurité publique, pour un choix personnel justement, où je voyais que les idées changeaient sur la sécurité publique, dont la police déjà à ce moment-là, il y a une dizaine d'années.

Interviewer : Okok. Et comment est-ce que vous vous différenciez des acteurs publics de la sécurité, sur quels éléments ?

Interviewé : Alors déjà notre champ d'action aujourd'hui de la sécurité privée, ça dit bien ce que ça veut dire. On occupe vraiment une partie privée du domaine public. Donc que ce soit un lieu, une résidence, une ambassade, une base militaire, un magasin, tous ces lieux sont de base publics, mais sont privés aussi. Et la sécurité publique, elle agit sur, je veux dire, tout citoyen, y compris dans la rue, la voie publique et autres, pour que nous, notre champ d'action s'arrête à l'établissement ou l'endroit où on est.

Interviewer : OK, ça va. Donc ça c'est la principale différence.

Interviewé : C'est ça la principale différence, c'est ça. Maintenant, voilà, on le sait, les règles actuelles sont potentiellement en train de changer, où on dit qu'on va donner un peu plus de pouvoir à la sécurité privée. Je pense que tu vas peut-être y venir aussi, mais voilà. C'est en tendance pour changer et on le voit déjà avec des maîtres-chiens explosifs et autres. On délègue beaucoup déjà à la sécurité privée.

Interviewer : Et ça, vous en pensez quoi du fait d'étendre un peu le champ des compétences ?

Interviewé : Alors, je pense que c'est positif parce qu'aujourd'hui on voit que le gardiennage attire beaucoup de personnes, la police aussi, mais j'ai l'impression et je pense que les chiffres peuvent parler aussi, peut-être qu'ils attirent moins aujourd'hui encore, mais le gardiennage aujourd'hui est ouvert à tout le monde. Avant, c'était déjà bien plus limité avec une demande d'un CESS et autres. Aujourd'hui, on a pas mis ces je veux dire ces exigences pour ouvrir le secteur à plus de personnes. Et donc je pense et je vois qu'il y a beaucoup de personnes capables de pouvoir répondre aux demandes que la sécurité publique dont la police gère aujourd'hui. Je pense que, je suis sûr même, que c'est positif. Maintenant, encore une fois, à voir le champ d'action et les limites qu'on nous donne à nous, sécurité privée.

Interviewer : Et les limites que vous avez actuellement, vous les considérez comme trop importantes, trop restrictives?

Interviewé : Alors moi, je vois ça de 2 façons. La première, c'est qu'il faut se dire voilà, je gère un secteur qui est le secteur armé. Il faut se dire que pour moi, je trouve que c'est un peu light de se dire en 40 h, un agent peut travailler armé. Je trouve ça personnellement light.

Interviewer : Donc ça c'est le actuellement c'est comme ça ?

Interviewé : C'est comme ça. Maintenant, j'estime que il y a du positif aussi dans le sens où on se dit bah l'exemple des maîtres-chiens que j'ai cité tout à l'heure, il y a des personnes qui adorent ça, qui ne sont pas à la police et qui sont chez nous par exemple, et qui ont tout à fait leur rôle à jouer dans ce secteur là et encore plus dans la sécurité privée avec les maîtres-chiens explosifs. On n'a pas encore tout cet aspect chien, pisteur, drogue et autres. Je sais que c'est en discussion encore une fois. Mais à notre niveau, j'estime qu'il y a beaucoup de positif. Mais il y a des choses à cadrer correctement.

Interviewer : Ouais, et donc ça, on peut relier ça un peu à tout ce qui est formation. Les formations, vous les considérez comment en règle générale, au sein de la sécurité privée ? Un peu insuffisante ou non?

Interviewé : Je vais pas dire insuffisante parce qu'en Belgique, on a déjà énormément de chance d'avoir des agents formés, contrairement en France, au Luxembourg, où les formations sont limite bâclées, voire inexistantes. En France, qui que ce soit va sur les Champs-Élysées dans un stade de foot, il tombe sur des agents à qui on a fourni un brassard sécurité avant le match ou avant l'événement ou avant l'ouverture du magasin et n'ont pas ce tact. Donc aujourd'hui, un agent est formé 139 h de base et après suit une formation spécifique dans le secteur où il veut justement lui évoluer, que ce soit mobile, agent armé, inspecteur magasin, et donc le fait de pousser cette formation plus loin permet d'avoir des agents avec une efficacité plus importante et un service de qualité derrière aussi.

Interviewer : Ok, ça va. Et vu que vous êtes dans l'armement, en tout cas le service, qu'est-ce que vous pensez d'armer les agents de sécurité un peu plus largement?

Interviewé : Alors c'est du positif encore une fois, parce qu'il y a une demande aussi de la part des agents. Tous aimeraient bien travailler armés. Encore une fois, il faut cadrer les choses. Je dis pas qu'un agent à l'entrée d'un magasin doit être armé, mais on le voit sur des sites comme les bases militaires, comme des ambassades ou des stockages de munitions, les agents qui travaillent armés. Là, je n'ai que des retours d'expériences positives, donc je pense que oui. On doit arriver à pouvoir déléguer un peu plus aux services de sécurité privée. Mais encore une fois, voilà pour moi, j'estime que je prends l'exemple, un escorte de prisonniers, ça ne doit jamais venir dans la sécurité privée, ça doit rester du de la sécurité publique. On rejoint encore cette idée d'avoir des limites. On a délégué certaines bases militaires à des services de sécurité privée. Pour moi, c'est une bonne chose. Les militaires ont beaucoup de choses à faire, à se concentrer, à l'entraînement. Et cet aspect de contrôle d'accès, parce que ça reste une mission de gardiennage, peut-être fait par des agents armés et formés, habiletés pour.

Interviewer : OK, donc c'est quelque chose de positif au final, et il n'y a pas de peur ou de risque de débordement ?

Interviewé : Y a toujours cette crainte parce qu'on travaille avec de l'humain. Donc je veux dire, c'est à nous, en tant qu'employeur et aussi au ministère, de faire nos petites recherches et suivis

sur nos, nos, nos employés. Mon facteur premier, quand je regarde mon travail, c'est le bien être de mes collaborateurs. Quelqu'un qui n'est pas stable mentalement, déjà, je vais me tracasser de lui délivrer un port d'armes et je ne vais pas l'inscrire en formation armée. Maintenant, quelqu'un qui est déjà habilité et qui a une tendance justement où on trouve qu'il est instable au niveau privé, etc. Que son chef poste me dire Sélim, attention, son comportement a changé, etc. Là, nous, on prend les mesures aussi. Mais derrière ça, je veux dire. On travaille avec de l'humain, donc on sait la folie que l'humain peut avoir à tout moment, à tout instant. Mais c'est pour ça que justement, il y a des enquêtes aussi bien ministérielles que de notre part sur le suivi de l'agent.

Interviewer : OK. Et quelle vision est ce que vous avez du secteur public, donc la police, etc ?

Interviewé : Alors moi, j'en ai une image très positive. Parce que, bah encore une fois, ils ont un rôle ingrat. Il faut se dire on les appelle quand on a besoin d'eux. Il y a toujours 2 parties habituellement, une partie qui est frustrée, une partie qui est pas contente de se dire bah voilà, on a fait appel à eux, et cetera. Donc pour moi, cet aspect de se dire on arrive sur une intervention, on va pas être accueilli correctement tout le temps et tout ça, bah je me mets à leur place, c'est pas agréable. Un agent, il est souvent là pour aider, guider, et cetera. Mais moi, je prends l'exemple de la police pour parler concrètement, je sais que aujourd'hui, bah. On se fait une mauvaise image d'eux assez rapidement aussi. Les réseaux sociaux n'aident pas non plus, que ce soit pour nous sécurité privée que sécurité publique. Mais moi, personnellement, l'image que j'ai, elle est positive parce qu'il en faut-il faut toujours ces forces de l'ordre utiles et pouvoir avoir un degré au-dessus de la sécurité privée aussi.

Interviewer : On en a déjà un peu parlé, mais la loi, toutes les lois qui entourent la sécurité privée, si je résume un peu tout ce qu'on a dit, c'est que...elles sont nécessaires et il faut des limites, mais elles sont parfois pas toujours très adaptées ?

Interviewé : Alors elles sont plus que nécessaires. Elles ont été revues encore récemment parce que la dernière loi datait de 1990, je pense. Elles ont été revues ici récemment. Pour moi, elles sont plus que utiles maintenant. Comme je l'ai dit, les formations qu'on a aujourd'hui en Belgique n'existent pas dans d'autres pays, en tout cas pas dans tous les pays. Donc c'est très positif. Maintenant, encore une fois, ce n'est que mon avis personnel, mais comme je l'ai dit, un agent qui va en formation armée 40 h, pour moi c'est pas suffisant. Après 2 -3 jours, on lui donne une arme en main, et cetera. Donc voilà, je trouve ça limite. Encore une fois, Monsieur et Madame tout le monde me rejoindront peut-être, mais derrière ça, ce n'est que mon ressenti. Et pour être dans le secteur justement, de me dire c'est rapide pour délivrer une arme et un port d'arrêt.

Interviewer : S'ils existent, quelles formes les partenariats que vous entretenez avec le secteur public prennent ? Donc comment est-ce que ça se passe?

Interviewé : Alors sur, je vais dire, 99 /100 de nos sites, on collabore beaucoup avec la sécurité publique, dont la police. Je vais prendre l'exemple de mes collègues aéroportuaires, ils travaillent avec les douanes, ils travaillent avec la police pour tout ce qui est contrôle et autres. Justement, dans le domaine aéroportuaire, la sécurité privée a son rôle à jouer avec les maîtres-chiens explosifs. Donc à partir du moment où le chien explosif détecte quelque chose, les douanes arrivent et autres. Donc on a ce lien très fort avec les autorités publiques et sur tous les sites qu'on occupe. Même un événement banal, je veux dire, la police est toujours là et c'est ce que je disais précédemment, le niveau d'intervention de la police, la sécurité publique est important. Justement, où nous on a nos limites, on n'a pas ce droit de rétention dire

OK, maintenant vous restez avec nous vous calmer. Non, on doit faire appel à la police. Pour que eux puissent prendre des dépositions, puissent garder une personne, ils ont ce droit de rétention que nous on n'a pas aujourd'hui, sauf en cas de flagrant délit pour un fait grave.

Interviewer : OK, donc c'est une collaboration dans le sens où eux viennent en appui à vous quand vous en avez besoin et viennent faire ce que vous ne pouvez pas faire au final ?

Interviewé : Tout à fait. Voilà, donc quand on fait appel à eux, c'est que justement on arrive à nos limites et que eux doivent intervenir pour prendre le relais dans une situation souvent Ben soit conflictuelle ou problématique.

Interviewer : OK. Et quels sont les avantages et inconvénients que peuvent avoir ces partenariats?

Interviewé : Alors, les avantages et inconvénients, moi je vais résoudre ça à une chose. Je pense que eux aussi avaient une mauvaise image du secteur auparavant. On avait cette image de l'agent de sécurité, gros bras, portier qui frappe, et cetera, rapidement et facilement. Aujourd'hui, justement, le fait que les formations soient encadrées, ils remarquent que même des jeunes qui veulent évoluer passent par le gardiennage, donc la sécurité privée. Et je pense que maintenant ils estiment un peu plus le gardiennage, donc ils savent qu'ils ont affaire à des personnes qui sont formées et habilitées. Et en plus de ça, un agent, sait aujourd'hui ce qu'il fait plus ou moins quand il intervient. En tout cas, je vais parler à la grosse majorité parce qu'on en a encore. Et ça c'est partout, pas juste dans certaines entreprises ou certains sites. Il y a toujours un agent ou l'autre qui exagère de son pouvoir et autre. Mais aujourd'hui, un agent de police qui arrive sur une intervention quand l'agent sait déjà lui faire un rapport de situation et autre, c'est important. Donc pour moi, j'estime que la sécurité publique a un meilleur, une meilleure approche de nous et un meilleur point de vue que il y a quelques années justement.

Interviewer : Ok, donc une meilleure image dans les 2 sens. Et quels sont les éléments qu'on pourrait dire indispensables pour parler d'un bon partenariat pour que tout se passe au mieux?

Interviewé : Alors pour moi, c'est de la préparation déjà. Alors je parlais tout à l'heure d'un événement. Je prends l'exemple des Ardentes. Si un festival comme ça est bien préparé, qu'il y a une collaboration des services publics, aussi bien police, pompiers, ambulances, et cetera, et en même temps du service de sécurité, la collaboration va être fluide et positive. Moi maintenant, comme je l'ai dit, sur tous les événements, les missions où on travaille, la collaboration, la préparation fait que ça se passe bien. À partir du moment où on a un contact avec les services de police locale, bah c'est toujours un plus, quel que soit le site, même un chantier, se dire bah voilà, j'ai les contacts de la police locale. En cas de problème, on sait qui appeler. Il y a toujours une collaboration rapide et en même temps, eux, ça leur permet des fois de faire le lien sur différents dossiers qu'ils ont en cours aussi. C'est une question aussi de communication, alors une bonne communication qu'il doit y avoir et aussi un échange d'informations.

Interviewer : Au final, de ce que vous voyez?

Interviewé : Moi, je dis toujours, je dis toujours que 99% de notre travail, aussi bien en sécurité privée que publique, c'est la préparation et la communication. Donc un bon briefing, une bonne collaboration fait en sorte que le travail au quotidien, parce qu'il peut se passer plein de choses et chaque jour se déroulera au mieux, avec une meilleure possibilité d'intervention aussi.

Interviewer : Et en moyenne, vous avez l'impression que ça se passe comme ça ou qu'il y a plutôt des choses à refaire et à redire par rapport à ça ?

Interviewé : Encore une fois, comme je dis, partout il y a du bon et du mauvais. Donc on peut avoir des très bonnes équipes de police qui interviennent ou des très bons agents de sécurité et vice versa. On peut avoir des gens qui prennent un peu ça à la légère, mais en règle générale, je veux dire que ça se passe très bien.

Interviewer : Et par rapport à l'information, vous échangez des informations alors avec eux, si vous voyez des choses ou quoi, et inversement, est-ce qu'ils vous font part d'informations ?

Interviewé : On est obligé de collaborer, donc ça rejoint collaborer, l'échange d'informations. Voilà, à partir du moment où on a une situation sur je vais prendre le plus simple parce qu'on parlait de ça, mais de l'événementiel. À partir du moment où on a par exemple un descriptif d'une personne qui est potentiellement sur site ou autre, et cetera, on échange beaucoup avec eux pour avoir justement le détail de la personne et vice versa, dire voilà, elle a été interpellée, et cetera. Donc l'échange d'informations continu est primordial. Je prends le cas d'un événement comme Francorchamps, c'est la police qui agit sur tout ce qui est voie publique, donc les accès, les sorties d'autoroute, les ronds-points et autres. Mais il est possible que des fois ils nous réquisitionnent justement pour fluidifier les accès. Donc là, cet échange d'informations permet aux visiteurs, parce que c'est un événement mondial reconnu mondialement, de pouvoir accéder au site dans les temps prévus. Si on se met pas en collaboration, Ben je peux vous dire que 90% des personnes ne rentreront pas à l'heure parce qu'ils arrivent toujours tout juste en se disant ben début de la course 14 h, j'arrive vers 13h30 et c'est ce que tout le monde fait. Donc voilà, cet échange d'informations et cette collaboration sur le terrain au quotidien est primordial.

Interviewer : OK. Est-ce qu'il existe des partenariats plus officiels, donc qui sont pas vraiment prévus, mais qui se passent quand même sur le terrain ?

Interviewé : Alors je pense que oui. Je prends l'exemple des galeries commerciales. Une galerie commerciale, vous voyez tout au quotidien dedans, que ce soit des SDF, du deal, du vol. Donc il y a beaucoup de galeries, de je veux dire des équipes de sécurité qui communiquent avec la police judiciaire qui est sur place parce que c'est souvent des récidivistes. Donc justement, il y a cette collaboration qui se fait naturellement dans différents, dans différents secteurs, différentes zones de police. Moi, je dis ça parce que j'ai connu ça ici sur Liège aussi, où la galerie commerciale de la Médiacité communique directement avec la police judiciaire pour certains, pour certains faits. Et ils ont les contacts rapides aussi entre la direction de la galerie, l'équipe de sécurité et la police qui communique constamment.

Interviewer : Et le client dans tout ça, il a sa place quelque part ?

Interviewé : Alors le client a son rôle à jouer parce qu'il doit s'assurer de la sécurité des visiteurs et donc le client, lui, doit mettre en lien les différents services de sécurité privée et publique. Par exemple un incendie. Encore une fois, je prends l'exemple d'une galerie commerciale, mais il doit s'assurer que tous les corps de métiers qui interviennent soient formés. Aussi bien les centrales incendie que ses sorties de secours. Donc c'est primordial pour les agents de sécurité qui sont au quotidien sur place d'échanger des infos avec le client, donc de remonter toutes les anomalies possibles pour que justement, le jour où, et je le souhaite à personne, il y ait un souci, que l'intervention se fasse en de la meilleure des manières grâce à la collaboration qu'on aura préparée justement en amont.

Interviewer : Donc en fait, c'est une collaboration un peu à 3. Alors au final, c'est la sécurité privée, le client et la police. C'est ça?

Interviewé : Il y a toujours le facteur client qui joue dessus parce que il connaît son site mieux que personne de base. C'est lui qui prend les décisions pour agir sur certains points. Je veux dire, si maintenant demain il y a une inspection de pompier qui dit on estime qu'il y a pas assez de sorties de secours, c'est au client de prendre la décision. C'est pas l'agent de sécurité qui va dire non, mais l'agent de sécurité au quotidien doit s'assurer que ces sorties de secours soient accessibles. Tout ce qui est remonté aux clients, que ce soit par les services de sécurité publique ou privée, il doit acquiescer et faire un peu ce qu'il faut derrière aussi.

Interviewer : Par rapport au manque de confiance qu'on pourrait accorder à la sécurité privée, en général du public, vers le privé, est-ce qu'aujourd'hui c'est encore présent autant au niveau à votre niveau qu'au niveau sur le terrain aussi?

Interviewé : Alors oui. Encore, comme je le disais tout à l'heure, beaucoup de personnes ont encore cette ancienne mentalité de se dire bah les agents de sécurité, ils n'utilisent pas ce terme de gardiennage, c'est des agents qui sont là, gros bras, qui se montrent, et cetera. Aujourd'hui, je vais prendre le cas, je vais prendre le cas d'un événement familial, par exemple un Family Day dans une entreprise ou autre. On va mettre des agents qui ont plus le sens de l'accueil. Donc cette image, je la comprends parce que ça a été un historique du gardiennage qui a fait que on a vu des portiers, des gros bras aux entrées, et cetera. C'était souvent avant ben, des anciens militaires et tout ça. C'est pour ça qu'il y a eu ces règles, ces lois qui ont été définies. Et comme je l'ai dit, c'est positif, ça permet de filtrer le domaine du gardiennage. Mais aujourd'hui, il faut comprendre que justement, Monsieur et Madame tout le monde qui ont envie d'évoluer dans le gardiennage peut. Il y a des fonctions différentes, il y a de l'accueil, de la réception, il y a de l'événementiel, il y a du secteur mobile. Donc tout profil a possibilité d'évoluer dans le gardiennage. Et grâce à ça, moi je pense qu'il y a une meilleure approche aujourd'hui de Monsieur Madame tout le monde par rapport au secteur privé et public aussi.

Interviewer : Et comment est-ce qu'on pourrait faire pour améliorer cette confiance dans les deux sens au final?

Interviewé : Alors j'estime que les portes ouvertes des entreprises de gardiennage doivent être mises en avant aussi. Il y a déjà beaucoup de choses qui font évoluer le gardiennage, dont les septièmes sécurité. Aujourd'hui, on est parent, on est parent, notre enfant a envie d'évoluer dans ce secteur-là. Ils ont la chance de pouvoir faire ça au niveau des études. Donc que ce soit une 7e sécurité, même leur option qui commence maintenant, je pense en 4 ou 5e année secondaire, ils voient les différentes facettes des différents métiers, donc que ce soit militaire, police, gardiennage et donc déjà se dire je peux apprendre ce métier-là bah, c'est déjà une reconnaissance aussi. Donc y a des gens qui se voilà qui se perfectionnent pour être esthéticienne, coiffeuse et autres. C'est un métier tout comme un autre qu'il faut respecter. Aujourd'hui, le gardiennage, on a ce luxe de dire on peut former des septièmes qui ont déjà une année d'expérience. Je veux dire où ils vont travailler en tant que stewards et comprendre la législation parce qu'on en a un point d'honneur là-dessus, comme on le disait. Ouais, et alors derrière ça, c'est à nous de peaufiner leur profil pour amener au mieux leur expérience agent et une carrière.

Interviewer : Et une autre critique qui est assez liée à ce qu'on disait, qui est souvent soulevée quand on parle de la sécurité privée, c'est le professionnalisme. Ça, on peut dire que ça a

évolué, mais est-ce qu'on peut toujours amener cette critique envers l'agent de gardiennage qui manquerait de professionnalisme ou on ne peut plus parler de ça?

Interviewé : Alors oui, on peut encore parler de ça aujourd'hui parce que ben on fait face à des situations de crise, quelle que soit la situation, que ce soit on intervient sur une bagarre, on intervient sur un vol, il y a des personnes virulentes. L'agent doit à un moment donné s'interposer, prendre place dans la situation, calmer les deux parties. Donc il faut faire preuve à un moment donné de caractère aussi. Et ça peut être mal perçu. C'est à dire que aujourd'hui, arriver devant quelqu'un, lui dire: "Ben excusez-moi, vous avez volé, on vous a pris en flagrant délit." La personne peut se sentir frustrée et se dire: il m'a exposé devant tout le monde. C'est un manque de professionnalisme, mais il y a toujours cette casquette, c'est aussi de se dire: l'agent a mal réagi, comment est-ce qu'il pourrait faire? Et comme je le disais, les réseaux sociaux sont aujourd'hui un facteur qui peuvent nuire à des carrières. On le voit, un vol dans un magasin, l'interception d'un agent qui se fait un peu trop brutalement. Voilà, c'est cette image négative. Pour moi, il y aura toujours une perception différente des gens qui sont dans le métier. Moi, pour le vivre au quotidien, je sais que c'est pas facile du tout. Une intervention propre, correcte, ça passe par la communication justement. Mais ce professionnalisme, il faut essayer de le garder en tête à tout moment, à tout instant. Mais encore une fois, c'est difficile. Comme j'ai dit, dans certaines fonctions, dans certaines tâches, dans certaines situations surtout, on fait face et preuve à des situations où il faut se dire, il faut mettre le côté humain un peu de côté et faire front.

Interviewer : Et par rapport à tout ce qui est contrôle lié à la sécurité privée, comment est-ce que ça se passe ? Qui vous contrôle vraiment?

Interviewé : Tout le monde peut demander à nous identifier, donc c'est à dire je suis visiteur d'un lieu public, vous êtes là en tant qu'agent de gardien, je peux vous demander votre identité, je peux demander à avoir votre carte ministérielle et c'est pour ça qu'elle doit toujours être visible et visible au niveau de la poitrine, de manière à se dire n'importe qui peut nous identifier. En cas de situation conflictuelle, la personne a le droit de dire ben je prends votre nom et prénom pour en référer au service compétent. Un policier sur n'importe quel site peut demander à ce qu'on s'identifie et à nous contrôler aussi. Mais surtout et avant tout le ministère.

Interviewer : OK.

Interviewé : Donc ça veut dire que aujourd'hui, sans prévenir, le ministère peut arriver sur un de nos sites et dire voilà, j'aimerais bien voir votre planning, votre carte ministérielle, savoir vos tâches ici, OK, de manière à justement contrôler le cadre légal, savoir si l'agent est en contrat ou intérimaire et déclaré, savoir s'il a bien la formation d'agent de gardiennage et sa carte ministérielle. Et alors derrière ça, voir si justement dans ces tâches ça répond aux attentes du gardiennage qui n'exagère pas, je veux dire, qui n'outrepasse pas sa fonction.

Interviewer : Et ce contrôle, il est enfin, il est pas trop invasif, il est suffisant ?

Interviewé : Il est alors pour moi, il est suffisant parce qu'il faut dire qu'ils interviennent au moment où on est en prestation. OK, donc ça met aussi l'agent un peu en stand-by dans sa fonction. On a souvent des contrôles dans des événements majeurs aussi. Donc je prends le cas de la Formule 1 ou les Ardentes, ils arrivent sur site pour nous contrôler. Mais il faut se dire à partir du moment où ils contrôlent un agent, un contrôle d'accès, c'est déjà une ligne de contrôle d'accès qu'on ne sait pas faire avancer. Et c'est du retard qu'on met aussi au reste de l'équipe et plus de travail ailleurs. Donc, mais c'est nécessaire. J'estime encore une fois pour

que justement le cadre légal du gardiennage soit respecté. Aujourd'hui chez Protection Unit, avec la taille qu'on a, ben c'est logique qu'on doit faire les choses plus que bien. Mais je sais que, et pas que en Belgique, des entreprises se disent ben on va faire au plus vite et mieux pour répondre aux demandes du client et que ce n'est pas tout le temps bien respecté au niveau réglementation. Donc voilà.

Interviewer : Et vous disiez que la police peut vous surveiller, enfin vous contrôler aussi. Ça, c'est vécu comment le fait que des policiers, donc pas des membres d'un ministère, puissent contrôler aussi le travail?

Interviewé : Et comme je dis, ils ont un statut supérieur au nôtre et ça, je le respecte et c'est important. Mais de pouvoir avoir un œil un peu partout pour le ministère, c'est important aussi de se dire un policier a pris une déposition d'une personne qui a eu un souci et de plus a pris la version de l'agent. Il a contrôlé l'agent en même temps. 'Quelle est votre fonction ici? Qu'est-ce que vous faites?'. Ben c'est un plus pour le ministère de se dire aussi, ben voilà, la police sur le terrain vérifie aussi cet aspect-là. Un agent qui est pas habilité et qui va avoir un souci dans une, je veux dire, dans une kermesse. L'info de la police va vite remonter au ministère, se dire cette entreprise-là a employé quelqu'un qui n'était pas habilité, pas de carte ministérielle visible. Donc voilà, c'est bien de prendre ces informations-là et cet échange encore une fois entre les différents corps de métiers et aussi bien ministériels.

Interviewer : OK. Et par rapport à tout ce qui est transparence, là je relève juste des critiques qui apparaissent souvent dans la littérature. Il est souvent dit que la sécurité privée manque de transparence, ne divulgue pas suffisamment trop de ces chiffres, et cetera. Est-ce que ça c'est véridique ? Est-ce que c'est un ressenti?

Interviewé : Alors oui, c'est véridique. Maintenant, nous, encore une fois, on est transparent au niveau de nos clients. Je vais parler chiffres, mais chiffres, interventions, incidents et autres. Au quotidien, nos agents effectuent des rapports de situations, d'incidents, de constatations. Ces chiffres-là sont divulgués aux clients. Maintenant, tout ce qui est chiffres financiers et autres, j'estime que c'est pas à notre niveau, nous, en tant que manager, de se tracasser à ça. Et encore une fois, aujourd'hui, ben il y a des plateformes qui permettent à n'importe qui de vérifier les chiffres d'affaires de l'entreprise et autres. C'est sûr que le nerf de la guerre, ça restera le financier. Les chiffres qui nous concernent nous aujourd'hui, c'est de faire en sorte qu'on vende bien nos prestations, que la qualité ait un prix. Et encore une fois, la qualité en Belgique n'a pas le même prix que chez nos voisins français par exemple.

Interviewer : OK, ça, c'est un autre point qui est souvent soulevé, l'aspect financier et économique, parce que c'est une entreprise avant tout, la sécurité privée. Et il y en a, ils diraient que c'est une justice un peu pour les riches. Qu'est-ce que vous en pensez ?

Interviewé : Alors personnellement, en 10 années ici dans le gardiennage et encore plus depuis je veux dire 2022, tous les index ont fait qu'un agent de gardiennage est beaucoup plus coûteux qu'à l'époque. En quelques années, l'agent de gardiennage, son coût pour l'employeur, a quasiment pris 7 à 10€ de l'heure. Donc c'est-à-dire un agent qu'on payait à l'époque, que le client payait à l'époque entre 27 et 30€ aujourd'hui, on est plus aux alentours des 37 à 42€. Donc cette fourchette a augmenté d'une dizaine d'euros aussi pour l'employeur, et pour le client, parce qu'il y a une répercussion chez le client qui est tout à fait logique. Mais à mon niveau, encore une fois, je comprends le client qui est français, par exemple, qui a un magasin en France, un magasin en Belgique et qui se dit: mais comment ça se fait qu'en France je paye mon agent 20€ de l'heure et en Belgique je le paye le double, 40€ de l'heure? Ben encore une fois cet

aspect formation joue beaucoup dedans, mais les index ont joué un gros coup aussi pour les entreprises aussi. Nous, la main d'œuvre nous a coûté plus cher, les matériaux aussi bien radio, uniformes et autres nous ont coûté plus cher. Donc cette répercussion doit arriver chez le client. C'est notre seul moyen de pouvoir aussi faire tourner l'activité.

Interviewer : Et vous pensez que cet aspect financier a un impact sur les prestations des travailleurs, des agents?

Interviewé : Alors l'argent ? Non, je ne pense pas parce que l'agent.... Il sait ce qu'il a à faire et ce qui va arriver fin du mois sur son compte bancaire. Maintenant, au niveau employeur, encore une fois, nous on a remarqué le fait d'avoir toutes ces indexations et que le salaire de l'agent augmente a attiré plus de monde. Donc le gardiennage aujourd'hui, ben 139 h de formation. Après ça, je gagne mieux qu'une personne qui travaille comme vendeur. Ben c'est sûr que ça attire du monde quoi. J'ai vu beaucoup de personnes être attirées par le la sécurité privée, le gardiennage, en l'occurrence grâce au salaire aujourd'hui.

Interviewer : Et est-ce que, je le dis un peu crûment, mais est-ce que ça n'attire pas alors toute une population qui n'est pas forcément adaptée, pour ce genre de salaire?

Interviewé : Si, tout à fait, clairement. Déjà, comme on le disait, n'importe qui maintenant est intéressé par le gardiennage. On a filtré avec cet aspect CESS aussi. Donc des gens qui n'ont même pas fini leurs études peuvent venir faire agent de gardiennage. C'est positif comme négatif parce qu'il y a des gens tout à fait capables là-dedans qui veulent juste travailler et il y a des très bons travailleurs. Mais par contre, ça a aussi son lot de mauvaises surprises. On a des gens qui n'ont jamais rien fait. Maintenant, avec les règles du chômage qui ont changé aussi, il y a des gens qui sont restés sur le chômage pendant des années et qui se disent "Ah ben agent de gardiennage, il fait rien, il reste à contrôle d'accès dans une guérite, ben je vais faire ça." Donc ils ont cet aspect de se dire le gardiennage c'est facile, on y rentre facilement 2 examens et c'est plié. Ben voilà, ça c'est à nous de filtrer au niveau recrutement aussi.

Interviewer : Et la police, elle y voit aussi des problèmes par rapport à tout ça ?

Interviewé : Oui, ils peuvent y voir des problèmes parce que de nouveau tout profil peut rentrer dans le gardiennage et donc bah l'avantage qu'on a au minimum, c'est de se dire le ministère fait un pré screening des candidats. Donc c'est positif de se dire bah déjà, la personne n'est pas non plus avec un casier judiciaire long comme le bras ou reconnue comme potentiellement dangereuse dans la fonction. Mais derrière ça, la police peut se dire: Bah je suis tombé sur ce gars pendant des années, qui est aujourd'hui agent de gardiennage. Bah voilà, je veux dire le filtre que le ministère fait et que nous on fait... il y a encore une fois, un je veux dire, il y a un peu des trous dans le filet. On peut avoir aussi des mauvais profils qui rentrent, liés justement à l'appât du gain et de la tâche qui peuvent se dire faciles avant de rentrer dans le métier.

Interviewer : Ok, un axe un peu différent, mais par rapport au terrorisme, est-ce que vous pensez que ce phénomène est encore assez important aujourd'hui?

Interviewé : Ce phénomène est encore important aujourd'hui et le sera encore plus dans les semaines et années à venir avec le contexte actuel. Bah ce qui se passe à gauche à droite. Je vais prendre les conflits actuels entre l'Iran, les États-Unis, l'Israël. J'estime et je pense que là on sous-estime pour l'instant le terrorisme. On se préoccupe de cette guerre et des répercussions financières, pétrole et autres, mais le terrorisme est toujours présent. Qu'il soit terrorisme islamiste ou terrorisme pour des raisons quelconques, on voit qu'il y a des attaques un peu à

gauche, à droite, attaque au couteau. Il y a eu récemment ici à Liège l'attaque d'une synagogue aussi. Donc le phénomène terrorisme n'est pas à bâcler et je pense que pour l'instant on laisse beaucoup de côté, mais que on doit et on continuera à vivre avec pendant longtemps et je pense toujours.

Interviewer : Est-ce que vous pensez que la sécurité privée puisse avoir une place dans cette lutte antiterroriste?

Interviewé : Oui, déjà par le professionnalisme encore une fois des agents, mais encore une fois avec nos limites. On parlait des militaires en rue. Moi, j'estime que c'est une bonne chose de montrer cette autorité chez nous, en Belgique, capitale de l'Europe, avec le siège principal à Bruxelles. Moi, j'estime que c'est important de garder cette image de la Belgique, protection carrée, sécurité renforcée. On l'a vu, aussi bien les règlements de comptes liés à la drogue que le terrorisme ça fait autant de morts au final. Et il faut absolument, je pense, et tout le monde me rejoindra, cette sécurité renforcée pour tout citoyen qui se dit je vais déposer mon enfant à l'école ou il va à l'école, s'assurer que sur le chemin de l'école, il ne lui arrive rien.

Interviewer : Et le rôle alors de l'agent de gardiennage, ce serait quoi dans ce contexte-là?

Interviewé : Le rôle de l'agent de gardiennage ? Encore une fois, bah son coût fait que Monsieur et Madame tout le monde ne peuvent pas faire appel à ses services. Mais moi, j'estime que bêtement, une école comme on a à Bruxelles, les écoles européennes et autres, à contrôle d'accès fait par un agent de gardiennage peut déjà anticiper une catastrophe. Donc l'agent de gardiennage qui est en contrôle d'accès. Et je prends la pire des situations, un active shooter, donc un terroriste, quelqu'un qui tire dans le tas, arrive au contrôle d'accès. L'agent qui ferme sa grille, l'empêche déjà de rentrer, fait déjà un frein et ralentit la progression de cet événement qui pourrait se passer. Donc l'agent de gardiennage, quelle que soit la situation, peut avoir un rôle à jouer important si son travail est bien fait.

Interviewer : Et il y aurait des conditions qu'il faudrait mettre en place, une nouvelle structure, un nouveau cadre pour inclure cette sécurité privée ?

Interviewé : Oui. Maintenant, encore une fois, il faut regarder la limite parce qu'il faut pas que les agents non plus se sentent pousser des ailes pour dire clairement les choses. Parce que bah beaucoup de se dire "Ah bah je suis agent de gardiennage, j'ai le droit de." Non justement, l'aspect aujourd'hui, y a des règles, elles sont claires et c'est bien défini. Il faut évoluer comme on l'a fait avec la dernière loi Jambon de se dire ben on va évoluer avec le temps et les règles vont être régies de manière progressive. Si on va trop vite j'ai peur que ça nous ouvre encore plus le gardiennage à tout et n'importe quoi.

Interviewer : Ok, et par rapport donc vous occupez de l'armement, donc un peu tous les sites sensibles, et cetera. Que pensez-vous de la sécurité qui soit mise en place dans ces lieux?

Interviewé : Alors, les sites qui font appel à des agents armés et les sites sensibles que je sécurise, je vais pas les citer, mais je parle des ambassades ou des bases militaires sont souvent des clients qui n'ont pas peur d'investir dans la sécurité. OK, aussi bien en moyens technologiques qu'en moyens humains, parce qu'aujourd'hui on fait avec la technologie aussi bien qu'avec l'humain. Ils négligent pas cet aspect sécurité pour leur personnel et le matériel qui est à sécuriser sur place. Aujourd'hui, une base militaire, bah il y a des personnes qui sont au quotidien dessus, mais il y a aussi du matériel sensible et confidentiel qu'on se doit de

sécuriser. Moi, je vois la différence entre un client industriel où aujourd'hui les matériaux lui coûtent plus cher qu'un client en armement et militaire avec le contexte actuel qui sait débloquer des fonds.

Interviewer : Donc c'est des sites qui sont au final alors bien protégés parce qu'il y a les moyens de derrière ?

Interviewé : Il y a les moyens qui sont mis derrière et qui ne sont pas négligés en tout cas. Donc les sites aujourd'hui et encore plus comme on le disait avec le contexte. On fait preuve d'innovation, on parle de drones et autres. C'est des choses auxquelles on ne pensait pas il y a 20 ans d'ici. Mais aujourd'hui, ce genre de site est deux fois plus sécurisé qu'un autre.

Interviewer : Et pour conclure un peu, quelle serait la chose que vous mettriez en évidence du côté sécurité privée dans les partenariats, quel serait vraiment l'élément le plus impactant et le plus important que vous pourriez mettre en évidence ?

Interviewé : Ce que je veux dire, c'est un peu bateau, mais c'est ce qu'on a dit. C'est une collaboration entre la sécurité privée et publique qui fait que tout se passe bien. Moi, je prends mon exemple, on va dire je suis festivalier, je vais sur un événement. Je suis content de me dire que les services privés sur place ont une bonne collaboration avec la police pour qu'en cas d'incident, la situation soit gérée de la meilleure des manières. Un plan catastrophe, une évacuation où les agents de sécurité sont les personnes les premières présentes sur place. Qui vont aider le grand public à évacuer le site et aller vers ces personnes, aussi bien police, pompiers, ambulances, qui vont les accueillir. Et donc là, on parle d'une situation de catastrophe, mais une situation quelconque, quelqu'un qui vient se battre ou déranger la bonne ambiance sur le festival. Moi, je serais content de savoir que le service de sécurité est en contact avec la police ou les forces de l'ordre compétentes. Cette collaboration est primordiale aujourd'hui. Comme je l'ai dit et je le répète, sur n'importe quel site, l'agent de gardiennage qui fait appel à la police déjà doit être bien formé pour communiquer clairement avec eux. Et s'il y a une préparation en amont, ça fait que l'intervention c'est avec elle. Est-ce que ça répond à votre question ?

Interviewer : Oui, très bien, très bien, merci. Est-ce que vous voulez rajouter quelque chose ?

Interviewé : Non, juste que je pense que c'est bien de mettre en avant le service de gardiennage de la sécurité privée. Comme j'ai dit, les moyens technologiques aujourd'hui sont autant importants que l'humain. Chez Protection Unit, on a toujours et on véhicule toujours cet aspect de bien-être pour les agents. Je pense que c'est ce que toutes les entreprises doivent faire aussi parce que l'humain est au centre de nos activités. Mais c'est sûr qu'aujourd'hui, pour un agent, le financier fait beaucoup. donc. Voilà, ça résout en quelques phrases, quelques mots, l'actualité pour un agent et pour la sécurité privée aujourd'hui.

Interviewer : OK, super, merci. Moi, pour moi, j'ai abordé les gros points que je voulais, donc c'est bien.