

**Faculté des sciences économiques,
sociales, politiques et de communication**

La perméabilité des agents de gardiennage aux discours populistes et d'extrême-droite : analyse institutionnelle

Auteur·es : Michel De Sacco
Promoteur·rices : Jean-François Husson
Lecteur·rices : Michel Liégeois
Marie Bocquet
Année académique 2024-2025
Master 120 en Politique économique et sociale
Finalité spécialisée en Analyse et évaluation des politiques

Remerciements

Merci à la Fopes pour les rencontres inattendues, des fois improbables avec des personnes exceptionnelles

Merci à mon promoteur pour sa bienveillance, sa disponibilité et sa réactivité

Merci à mes lecteurs qui m'ont partagé leurs conseils et commentaires

Merci à tous les acteurs que j'ai rencontrés, qu'ils apparaissent dans ce mémoire ou pas, pour les infos, anecdotes et encouragements partagés

Merci du fond du cœur à mes amis de toujours qui m'ont soutenu et à mes nouveaux amis des "Cerveaux Lents"

Merci à ma famille au sens large: des conseils, des encouragements, du soutien, tout ce qui permet que l'ultra-trail se termine bien

Merci, naturellement spécial, à mon épouse, Anne. Reprendre des études en soirée, les samedis, nécessite un tas d'aménagements organisationnels qui impactent la vie de famille. En l'acceptant, tu m'as donné la liberté nécessaire à la réalisation de ce projet un peu fou.

Et merci à mes filles, Gabrielle et Romane. Reprendre des études en même temps qu'elles poursuivent les leurs a été un enrichissement incroyable!

A vous tous, ici ou ailleurs, merci de m'avoir porté!

Table des matières

Chapitre 1: Introduction.....	1
1.1. Contexte et justification du sujet.....	1
1.1.1. Une anecdote qui en dit long.....	1
1.1.2. Des défis déontologiques à anticiper.....	2
1.2. Objectifs, hypothèses de l'étude et question de recherche	2
1.2.1. L'hypothèse	3
1.2.2. Question de recherche	4
1.3. Limite de l'étude	4
1.4. Méthodologie	4
1.4.1. Analyse épistémologique.....	5
1.4.2. Recueil des données	6
1.4.3. Les interlocuteurs	6
1.4.3.1. Acteur institutionnel	6
1.4.3.2. Acteur professionnel.....	6
1.4.3.2.1. Trois grosses entreprises.....	6
1.4.3.2.2. Une PME	7
1.4.3.2.3. Quel(s) interlocuteur(s)?	7
1.4.3.3. Le contre-pouvoir	7
1.4.4. Modalités de recueil des données.....	7
Chapitre 2: Historique	9
2.1. Les origines	9
2.2. La Garde maritime	10
2.3. Face aux milices, une première loi.....	10
2.4. La reconstruction.....	11
2.5. 1990, la loi « Tobback »	12
2.6. 2017, la loi « Jambon »	12
Chapitre 3: Les concepts clés	14

3.1. Sécurité privée.....	14
3.2. Les agents de gardiennage.....	15
3.2.1. Condition de probité.....	15
3.2.2. Condition de nationalité et de résidence.....	16
3.2.3. Condition d'incompatibilité	16
3.2.4. Condition d'âge et de formation.....	17
3.2.5. Conclusion.....	17
3.3. Le populisme? Qu'est-ce exactement?	17
3.4. Et l'extrême droite en nos pays occidentaux?	18
3.4.1 Et les caractéristiques sont... ..	19
3.4.2. Une tendance à la hausse.....	20
Chapitre 4: Le gardiennage privé en Belgique, un problème public?	21
4.1. Les théories convoquées.....	21
4.1.1. Les politiques publiques.....	21
4.1.2. Le triangle des acteurs.....	21
4.1.3. La fenêtre d'Overton	22
4.2. Le gardiennage humain privé devient un problème public	22
4.2.1. Contexte	22
4.2.2. Le problème public.....	23
4.2.3. La mise à l'agenda du problème public	24
4.3. La théorie du « triangle des acteurs ».....	25
4.3.1. Les acteurs.....	26
4.3.2. Les relations entre ces acteurs	27
4.4. La fenêtre d'Overton?	28
4.4.1. Le parcours d'une idée au travers de la fenêtre d'Overton	29
4.4.2. Elle s'ouvre ou se ferme... ..	29
4.4.3. Un pas vers la reconnaissance	29

4.4.4. L'intégration dans la société	30
4.5. Notre domaine d'étude	30
4.6. Quelle est la légitimité des agents de gardiennage privé?	31
4.6.1. Principe de justification.....	31
4.6.2. La résolution de conflit à travers les « cités »	32
4.6.2.1. La « cité industrielle »	33
4.6.2.2.. La « cité civique »	33
4.6.2.3. La « cité marchande »	33
4.6.2.4. La « cité domestique »	33
4.6.2.5. La « cité de l'opinion »	33
4.6.2.6. La « Cité inspirée »	34
4.6.3. Et donc, les agents de gardiennage, légitimes ou pas?	34
Chapitre 5: Trois dates importantes, trois triangles.....	36
5.1. La situation en 1934	36
5.1.1. Le problème public.....	36
5.1.2. L'hypothèse causale.....	36
5.1.3. Les bénéficiaires finaux.....	37
5.1.4. Les autorités politico-administratives	37
5.1.5. Les groupes cibles de 1934	37
5.1.6. Les hypothèses d'intervention.....	38
5.1.7. Conclusion.....	39
5.2. La situation entre 1934 et 1990	39
5.2.1. Le problème public en 1990.....	40
5.2.2. L'hypothèse causale.....	40
5.2.3. Les bénéficiaires finaux.....	41
5.2.4. Les autorités politico-administratives	42
5.2.5. Les groupes cibles de 1990	43
5.2.6. Les hypothèses d'intervention.....	43
5.2.7. Conclusion.....	44

5.3. La situation entre 1990 et 2017	44
5.3.1. Le problème public en 2017	45
5.3.2. L'hypothèse causale.....	46
5.3.3. Les bénéficiaires finaux.....	47
5.3.4. Les autorités politico-administratives	48
5.3.5. Les groupes cibles	49
5.3.6. Les hypothèses d'intervention.....	49
5.3.7. Conclusion.....	50
5.4. Synthèse	50
Chapitre 6: Le secteur du gardiennage et ses acteurs.....	52
6.1. Les acteurs.....	52
6.1.1. Les agents de gardiennage.....	52
6.1.2. Les employeurs et Arxia.....	54
6.1.3. Les syndicats	55
6.1.3.1. Prévenir les dérives par le respect des règles	55
6.1.3.2. Sensibiliser et former pour contrer les dérives.....	55
6.1.3.3. Des statuts clairs contre l'extrême droite	55
6.1.4. Les clients.....	56
6.1.5. Les citoyens.....	56
6.1.6. Les autorités institutionnelles: SPFI et BOSA	57
6.1.6.1. Direction générale Sécurité et Prévention	57
6.1.6.2. Le Conseil consultatif de la Sécurité privée.....	57
6.1.6.3. BOSA, travailler pour le gardiennage	58
6.1.7. La formation.....	58
6.1.7.1. Les organismes de formation	58
6.1.7.2. La formation des agents	59
6.1.7.3. Les chargés de cours.....	59
6.2. Conclusion.....	60
Chapitre 7: Regards croisés.....	61

7.1. Analyse du matériau	61
7.2. Les réponses des différents acteurs	62
7.2.1. Les syndicats	62
7.2.1.1. Les syndicats sur la même longueur d'onde	62
7.2.1.2. Les syndicats, des gardes fous.....	63
7.2.2. Les entreprises de gardiennage	64
7.2.2.1. Des entreprises conscientes	65
7.2.2.1.1. L'évolution du secteur	65
7.2.2.1.2. Le recrutement.....	66
7.2.2.1.3. La prévention des dérives? Un enjeu diversement reconnu	67
7.2.2.1.4. Discours public et image	67
7.2.2.2. Quelles conclusions à ce stade?	68
7.2.3. Arxia, la structure faîtière du gardiennage	68
7.2.3.1. Des risques reconnus mais gérés à différents niveaux	69
7.2.3.2. La difficulté à objectiver les demandes discriminatoires, les plaintes	69
7.2.3.3. Déontologie, sensibilisation et formation.....	69
7.2.3.4. Coopération institutionnelle et engagements européens	70
7.2.3.5. Conclusion.....	70
7.2.4. La direction générale sécurité et prévention (service Politique de la Sécurité privée)	70
7.2.4.1. Peu de plaintes liées aux dérives	71
7.2.4.2. Le module 6 « formation sociétale et culturelle »: utile mais insuffisant	71
7.2.4.3. Une frontière de plus en plus poreuse entre public et privé	71
7.2.4.4. Des questions autour de la filière « Défense » dans le secondaire.....	72
7.2.4.5. Conclusion.....	72
7.3. Conclusion.....	72
Chapitre 8: Conclusions générales.....	74
Bibliographie.....	77
Annexes	82
Annexe 1 : Guide d'entretien semi-directif.....	82
Annexe 2: Etude de l'image des agents, par eux-mêmes et la population	87

Annexe 3 : Comparaison des accidents de la route et accidents domestiques	88
Annexe 4 : Evolution du nombre de travailleurs dans le gardiennage en Belgique.....	89
Annexe 5 : La formation de base d'agent de gardiennage	90
Annexe 6 : Tableau de synthèse des syndicats	91
Annexe 7 : Tableau de synthèse des entreprises de gardiennage	95
Annexe 8 : Retranscription des entretiens	104
Alliance security	104
Arxia	115
CSC	124
FGTB	136
Protection Unit.....	153
Seris	170
SPFI	180

Chapitre 1: Introduction

1.1. Contexte et justification du sujet

Juin 1997, après mon service militaire comme candidat officier à la force aérienne, je découvre un secteur d'activité que je ne connaissais pas: le gardiennage privé. J'y ai rencontré des personnes exceptionnelles, pleines de motivation, de volonté d'aider, avec cette dose d'envie de protéger que l'on retrouve chez les chiens de berger.

J'ai rencontré tout type d'agent de gardiennage: des jeunes, des vieux, ceux qui avaient fait leur service militaire, ceux qui ne l'avaient pas fait et le regrettaient. J'ai rencontré des anciens para commandos, des ex-légionnaires. J'y ai même rencontré un étudiant en horaire décalé de l'université à qui une place de professeur a été confiée!

Ce secteur, je l'ai fréquenté en tant que conseiller commercial pendant deux ans puis en tant que manager opérationnel, responsable de +/-250 agents de gardiennage durant 13 années supplémentaires.

1.1.1. Une anecdote qui en dit long

En 2002, sur un important poste de travail que je gérais (plus de 30 agents de gardiennage sous l'autorité d'un chef d'équipe et de son adjoint), un agent est venu me trouver. Il souhaitait me faire part des difficultés qu'il rencontrait sur son poste de travail, à l'entrée d'un chantier de construction d'agrandissement de l'usine. Sa difficulté? Être confronté en permanence à des ouvriers d'origine étrangère. Sa crainte? De leur « exploser la g... ». Son écartement du poste et son arrêt pour maladie par la suite ont mis un terme à ce problème. Un agent comme lui, qui exprime un malaise et semble perméable à des convictions inquiétantes, est-il un cas isolé? À quel point ce type de réflexion idéologique nauséuse est-elle partagée dans le secteur du gardiennage privé?

Mai 2022, en France, le président Emmanuel Macron est réélu face à la candidate d'extrême droite qui obtient 41,46 % des voix. En octobre 2022, en Italie, Giorgia Meloni, issue de l'extrême droite devient la présidente du conseil. Au Printemps 2024, les élections européennes se pointent à l'horizon avec un défi important: changer la tendance et faire baisser au maximum les votes pour l'extrême droite dans nos pays. Et les exemples de cette montée de l'extrême droite continuent ... l'AFD en Allemagne, les commémorations fascistes fin avril à Milan et Rome, et, dans notre pays, le Vlaams Belang qui engrange le nombre le plus important de voix aux élections européennes, loin cependant des résultats obtenus par le Fidesz en Hongrie. (Gaudiaut, 2024)

Début septembre 2024, l'Allemagne décide de reprendre les contrôles aux frontières pour lutter contre la criminalité transfrontalière et l'immigration clandestine.

Face à cette montée de l'extrême droite, ses velléités de renforcement de la sécurité à cause des « migrants », d'un accroissement pressenti de la criminalité et d'un sentiment de déclassement de la population à divers niveaux (économique, social, en termes d'emploi,...), une forme de radicalisation, de clivage apparaît au sein des sociétés occidentales.

La désignation d'un bouc émissaire réapparaît avec le migrant, celui qui, *« s'il ne prend pas nos emplois, vit de nos allocations sociales, dans des logements que nous lui offrons et sans prendre en considération nos pauvres, nos vieux... »*

Et cette évolution va à une vitesse de TGV. Le retour de D. Trump au pouvoir en janvier 2025, renforce le repli sur soi, le « moi d'abord » et le « c'est la faute des autres ».

1.1.2. Des défis déontologiques à anticiper

Considérant la spécificité des entreprises de gardiennage, sociétés commerciales privées dotées d'une structure assez hiérarchisée et visible par l'uniforme porté, qui assurent la sécurité pour le compte de clients privés mais aussi pour le compte d'autorités publiques, cette évolution populiste et extrême droitiste de nos sociétés se retrouverait-elle également dans les attitudes et comportements des agents de gardiennage privé ? Certaines dérives que l'on peut rencontrer au sein de l'armée, de la police publique ne seraient-elles pas « exportables » dans le privé ?

Le rapport 2023 du Comité P., bien qu'il relève une baisse du nombre de plaintes, relève que dans la majorité des cas, c'est l'attitude et la communication des policiers qui sont mises en question : attitude agressive et intimidante, langage impoli, irrespectueux et positionnement partial, non neutre dans le traitement de conflits. Ces manquements à la déontologie du policier pourraient sans doute se retrouver dans un magasin, une boîte de nuit ou un concert.

1.2. Objectifs, hypothèses de l'étude et question de recherche

Le secteur du gardiennage, je le connais bien, et l'affection que je lui porte est sincère. Je suis maintenant formateur à temps plein et sais à quel point ce secteur est important dans notre quotidien.

Mais alors même que cet attachement est bien présent, j'ai toujours un sentiment un peu mitigé quant à l'évolution de la place que ce secteur prend dans notre société.

La croissance du secteur privé par certains transferts de missions de police peut déjà poser questions. Est-il le symptôme d'un désinvestissement de notre état dans une fonction réga-

lienne telle que le maintien de la sécurité? Ou est-ce plutôt une réflexion sur les enjeux économiques des entreprises privées qui, par ailleurs, pourraient prendre le dessus sur l'éthique de l'action de sécurité?

De mes lectures d'articles et à la suite de divers entretiens exploratoires dont un entretien avec mon promoteur J.-F. Husson, il m'est apparu de manière évidente que mon interrogation initiale portant sur la privatisation de la sécurité ne répondait pas à ma préoccupation originelle, à savoir le risque lié à des dérives comportementales des agents de gardiennage dans une société où le populisme et l'extrême droite se renforcent.

Ce mémoire repose donc sur la conviction que les agents de gardiennage, évoluant dans un secteur qui, par son organisation, son rôle sécuritaire et son exposition directe au public se confronte directement à certaines évolutions sociétales préoccupantes, ne sont pas immunisés contre la montée en puissance de certaines idées, de certaines idéologies.

Ma démarche, à travers une approche historique, sociologique et politique, a pour ambition de connaître la position des acteurs du gardiennage face aux risques éventuels de dérives des agents dans un contexte de montée des idées populistes et d'extrême droite.

Ce travail s'appuie, *in fine*, sur l'analyse des entretiens recueillis auprès des acteurs définis dans le chapitre 4. Le choix de ces acteurs clés repose sur le souhait d'avoir une vision globale du phénomène interrogé.

1.2.1. L'hypothèse

Mon interrogation reflète une suspicion de dérive due à l'influence du contexte politique dans la pratique quotidienne des agents de gardiennage privé.

En d'autres termes, nos libertés ne sont-elles pas en danger lorsqu'elles se retrouvent à la croisée d'une tendance au repli sur soi accentuée par une polarisation de la société, amplifiée par une évolution droitière et populiste de la société et un secteur où le port de l'uniforme est obligatoire (Loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière, Art 95).

Et au-delà de ces questions, en surgissent d'autres concernant, par exemple, la légitimité des agents de gardiennage, l'encadrement et le contrôle de leurs pratiques.

Une dernière question à laquelle je n'apporterai cependant pas de réponse concerne la mesure de ce que l'on ne voit pas, ce que l'on pourrait appeler les « chiffres noirs ou gris » du gardiennage, tels que des comportements inappropriés des agents de gardiennage dans l'exercice de leurs missions, non dénoncés par les victimes (chiffres noirs) ou non pris en compte dans d'éventuels relevés statistiques (chiffres gris). Cette question pourrait, dans un deuxième temps

et via une enquête auprès des agents, assurément apporter quelques réponses. Elle sera laissée en suspens pour une autre étude.

1.2.2. Question de recherche

Après de multiples réflexions, approfondissements et affinages, le sujet d'étude a été clairement délimité. La question de recherche qui en a suivi est:

« Comment les acteurs du secteur du gardiennage privé en Belgique perçoivent-ils les défis et les risques de dérives potentielles des agents de gardiennage face à la montée des idées populistes et d'extrême droite? »

1.3. Limite de l'étude

Nous le verrons dans le chapitre consacré aux « Triangles des acteurs », cette étude cherche à interroger les acteurs du gardiennage en Belgique.

Dans le cadre de ce mémoire, les acteurs qui nous intéressent sont ceux dont la fonction influence, à différents niveaux, le travail des agents de gardiennage, notamment en raison de leur position institutionnelle ou professionnelle.

J'ai donc délibérément choisi de n'interroger ni les agents de gardiennage eux-mêmes ni les utilisateurs de ces services, c'est-à-dire, les clients, citoyens lambda.

Cette démarche auprès des citoyens et des agents de gardiennage eux-mêmes quant à l'image des agents de gardiennage a été menée, pour le Fonds De Sécurité et d'Existence du Gardiennage, par Ipsos en 2018. Le résultat de ce sondage globalement positif sur la perception des citoyens mais un peu moins de la part des agents eux-mêmes, est repris dans l'annexe 2: «Étude de l'image des agents, par eux-mêmes et la population ».

Cette étude-ci, qualitative, reposera sur un nombre limité d'entretiens tout en parcourant l'ensemble des acteurs: institutionnels, professionnels et de contre-pouvoir, à savoir les syndicats.

1.4. Méthodologie

L'objectif de mon mémoire est de décrire la perception des acteurs du secteur. Par sa nature intrinsèquement subjective, l'approche ne peut se baser sur des hypothèses prédéfinies mais doit au contraire laisser toute latitude aux entretiens pour permettre une exploration à 360 °. Et comme il est complexe de formaliser une perception, j'aborderai ma recherche via une démarche qualitative, visant à explorer, décrire, comprendre et interpréter un phénomène encore peu documenté afin d'objectiver ce que je pense être un risque.

1.4.1. Analyse épistémologique

Dans le cadre de ce mémoire, j'adopterai une démarche inductive et compréhensive grâce à la collecte et à l'analyse rigoureuses de données empiriques, basées sur des entretiens semi-directifs.

La vision constructiviste que j'ai adoptée m'aidera à comprendre les dynamiques de co-création de la réalité et la perception qu'en ont les acteurs, la façon dont ils interprètent cette réalité. Au-delà, l'analyse de leur discours me permettra d'appréhender les dynamiques intersubjectives en mettant en relation le sens qu'ils donnent à leurs pratiques et discours, Dans l'approche constructiviste, ce n'est pas la recherche d'un principe premier, d'une vérité intérieure ou d'une essence de la réalité qui importe, mais c'est l'idée d'une construction sociale de cette réalité et la façon dont les acteurs de terrains l'interprètent, à savoir ce qu'ils pensent.

En tant que chercheur, j'intègre à ma recherche la notion de savoir situé, ou *standpoint*, théorisée par Harding (1986) et reprise par Haraway (1988). En effet, j'ai conscience que penser que mon positionnement de chercheur comme "neutre" serait un leurre. La science est une construction sociale non-neutre, prise dans les contraintes et les normes, et donc génératrice de biais « malgré elle ». Même les données de terrain sont teintées de subjectivité par la sélection des questions, des acteurs et par ma posture personnelle. En ce sens, Olivier de Sardan (2008) rejoint la théorie du *standpoint* en faisant du compte rendu de l'empirie, mes entretiens, « la transformation en traces objectivées de ‘ morceaux de réel ’, de fragments du réel de référence tels qu'ils ont été sollicités, sélectionnés et perçus par le chercheur » et en qualifiant toute neutralité d'illusoire.

Un point de vue qualifié d'objectif serait en réalité celui des dominants, que j'ai intériorisé. En outre, si je visais l'objectivité, celle-ci ne serait qu'illusoire et rendrait l'identification d'angles morts dans la recherche impossible. (Harding, 1992) Elle m'empêcherait de prendre conscience des biais de la recherche desquels je suis susceptible d'être victime. Il sera essentiel d'adopter une posture réflexive, un regard critique sur la recherche, qui reconnaît que la production de savoirs est toujours établie à partir d'un point de vue, comme le défend Haraway (1988).

L'expérience de chacun est source de savoirs. Il est indispensable de reconnaître la part de subjectivité, consciente ou inconsciente, intégrée dans la recherche. De même, une analyse critique de mon positionnement social me permettra de reconnaître ma place dans un contexte social, culturel et politique, en conscientisant les rapports de pouvoir dans lesquels je serai pris au cours des entretiens. Cette démarche critique me mènera à "être responsable" lorsque je fabriquerai du savoir. J'explicitai les processus et les étapes de la construction de ce savoir et je

serai capable de rendre compte des savoirs que produits seul, mais aussi en co-construction avec les acteurs de terrain.

1.4.2. Recueil des données

L'entretien semi directif est l'outil de recueil des données utilisé. Adapté à chacune des trois composantes de notre échantillon (acteur institutionnel, professionnel et de contre-pouvoir), il permettra d'ouvrir la discussion et l'entretien à d'autres pistes que ne rendraient pas possible pas un sondage ou un entretien structuré, cherchant à comprendre la position de l'acteur.

1.4.3. Les interlocuteurs

Afin d'avoir une perception la plus représentative, la sélection de nos interlocuteurs a été réalisée comme suit.

1.4.3.1. Acteur institutionnel

La Direction générale Sécurité et Prévention du SPF Intérieur (plus particulièrement le service politique de la sécurité privée) est seule représentative au niveau institutionnel.

En tant qu'administration, le Service public fédéral Intérieur, est l'organe chargé de mettre en œuvre les décisions prises par le/la ministre dans son domaine de compétences.

1.4.3.2. Acteur professionnel

Au vu de la disparité qu'il peut exister au sein des entreprises de gardiennage, dont deux géants, entreprises multinationales avec plus de 6000 travailleurs en Belgique et de plus petites entreprises unipersonnelles, j'ai opté pour une sélection représentative. Sur son site internet, Arxia revendique l'affiliation de 21 entreprises de gardiennage représentant un milliard d'euros de chiffre d'affaires soit 90 % du chiffre d'affaires du secteur, 16.000 agents et quatre organismes de formation.¹

1.4.3.2.1. Trois grosses entreprises

J'ai choisi d'interroger trois entreprises de grande taille (plus de 1000 agents):

- Seris Security, bâtie sur l'ex Garde maritime, plus ancienne entreprise de gardiennage en Belgique;
- Protection Unit, en tant qu'*outsider*, présente sur le marché depuis 2009 et ayant connu une évolution impressionnante;
- G4S, mastodonte de la sécurité privée dans le monde.

¹ À propos d'Arxia. (s. d.). Arxia. <https://www.arxia.be/fr/propos-darxia>

1.4.3.2.2. Une PME

Dans la catégorie des PME, nous avons rencontré Alliance Security, entreprise de taille plus modeste, qui occupe entre 40 travailleurs en basse saison et 100 travailleurs en période d'été, de festivals et de bals de village.

1.4.2.2.3. Quel(s) interlocuteur(s)?

Lors de ma demande d'entretien, je n'ai pas cherché à définir un interlocuteur précis. La seule demande formulée, une fois l'accord sur l'hypothèse d'un entretien, était d'avoir une personne qui puisse répondre aux questions, avec une vision suffisamment méta du problème au sein de son organisation.

Le choix du meilleur interlocuteur pour répondre à mes questions a été laissé à la discrétion de chaque organisation sollicitée.

La diversité des intervenants m'a un peu surpris, laissant penser à un domaine de réflexion pas encore tout à fait identifié au sein des entreprises...

J'ai rencontré des directeurs généraux, des directeurs des ressources humaines, des responsables opérationnels et un conseiller en prévention.

1.4.3.3. Le contre-pouvoir

Sans hésitation, les deux syndicats généralistes les plus représentatifs du secteur, FGTB et CSC², ont répondu à ma demande. J'ai rencontré un Secrétaire général, Gaëtan Stas, une Cheffe d'un service d'étude, Joëlle Van den Berghe et deux permanents syndicaux, Kevin Peeters et Elsy Beddegenoodts afin d'aborder de manière générale puis plus « opérationnelle » le thème qui nous occupe.

1.4.4. Modalités de recueil des données

Les entretiens initialement prévus pour durer 50 à 60 minutes, ont, avec accord des intervenants, été enregistrés et retranscrits. (Retranscriptions en annexe).

Leur durée réelle moyenne a été régulièrement supérieure à la prévision, en fonction des acteurs (et de l'intérêt qu'ils portent au problème?); près de deux heures dans le cadre d'une entreprise de gardiennage et plus d'une heure et demie avec chaque syndicat et le directeur de la Politique de la Sécurité Privée au sein de la Direction générale Sécurité et Prévention.

Aucun interlocuteur n'a souhaité répondre anonymement alors que la proposition avait été exprimée.

² Serge Symens, le secrétaire général de Fonds de Sécurité d'Existence du Gardiennage explique que la Cgslb n'y est pas représentée au niveau sein du Ca du Fseg car il n'atteint pas les 10 %. Le syndicat libéral est cependant représenté dans le CA élargi qui aborde des points orientés « employé ». Issu de mon entretien du 16/06/2025 dont retranscription en annexe.

Un questionnaire spécifique pour les différents types d'acteurs avait été conçu pour balayer au mieux les spécificités de chaque acteur. Ce guide d'entretien semi directif (Annexe 1) en tant que base de discussion, a permis de réaligner vers notre objectif si l'on s'en écartait trop.

Chapitre 2: Historique

2.1. Les origines

Si la naissance de la Belgique intervient dans une période intense sur le plan des guerres, la révolution industrielle a participé à son envol. Dans le chapitre « Belgique, crise et rebondissement » (Leboutte et al., 1998), les auteurs relèvent que la Belgique connaît un taux de croissance de plus de cinq pour cent. L'industrie lainière de Verviers, la sidérurgie sont les principaux fleurons qui participent à cette évolution positive de la croissance en Belgique.

Cependant, dès le début des années 1870, une importante dépression s'abat sur l'économie mondiale; des entreprises sont obligées de fermer leurs portes, les travailleurs sans emploi émigrent vers des régions industrielles plus prospères.

1871. « *Docteur Livingston, je présume?* » C'est par ces mots entendus ou lus des dizaines de fois que débute l'aventure coloniale de notre pays et, corolairement, l'histoire de la sécurité privée en Belgique.

Nous sommes fin du XIX^e siècle. Le roi Léopold II, convaincu par la réussite de Stanley dans sa recherche de l'explorateur Livingstone, confirme son intérêt privé pour l'Afrique. C'est décidé: Leopold II, Roi de Belgique, crée l'Association internationale du Congo, engage Henry Stanley et fait reconnaître sa souveraineté sur le Congo lors de la Conférence de Berlin de 1884-1885 (Alcandre, 2016). Leopold II devient donc propriétaire d'un riche pays 80 fois plus grand que la Belgique. Des minerais de fer, de cuivre, de cobalt, de coltan, de l'or, des diamants, de l'ivoire et tant d'autres richesses ont été, de cette aventure coloniale, rapportés en Belgique.

La solution de transport à cette période était évidente: le bateau.

Et arrivées au port, ces marchandises (en 1901, 6000 tonnes de caoutchouc soit 10 % de la production mondiale arrivaient à Anvers) ((Leboutte et al., 1998) sont convoitées par ceux qui n'en sont pas propriétaires.

Il fallut donc protéger toutes ces richesses.

Le 28 novembre 1907, le vote du transfert à la Belgique de l'État indépendant du Congo est entériné par 83 *oui*, 54 *non* et 9 abstentions³. La Société Générale de Belgique, de son côté, est dans une période d'intense diversification de ses activités et envisage un important développement pour le port d'Anvers depuis la libération de son accès à la mer (Mabille, 1993).

³ “Vote, par appel nominal, du projet de loi réalisant le transfert à la Belgique de l'État indépendant du Congo. Séance du 20 août 1908 Éd. Imprimerie du Moniteur Belge, Libre de droits (*Clio2web*, <https://clio2web.uclouvain.be/items/show/9263>, consulté le 28 octobre 2024).

2.2. La Garde maritime

Cette combinaison des besoins donne naissance à la première entreprise de gardiennage privée en Belgique: la Garde Maritime. Présente dans le port d'Anvers, cette activité n'est régie par aucune réglementation spécifique.

L'évolution des entreprises de gardiennage n'est pas fulgurante. Peu d'entrepreneurs se lancent dans cette activité. La « Ronde de nuit », en référence au célèbre tableau de Rembrandt et aux activités de sécurisation des villes par les bourgeois du XVII^e siècle, apparaît en 1908.

D'un point de vue juridique, peu de règles existent dans ce secteur, structuré hiérarchiquement et payé par un particulier pour assurer sa propre sécurité. Les entreprises de gardiennage, alors quasi exclusivement composées d'hommes, plutôt déterminés (ils font face, souvent seuls, aux premières tentatives de vols) et convaincus par leur mission de défendre les richesses du client, auraient pu continuer sur ce chemin si la montée du fascisme et du nazisme n'avait modifié fondamentalement la situation géopolitique.

2.3. Face aux milices, une première loi

En 1934, et avant de devenir premier ministre de la Belgique en guerre, Hubert Pierlot, récent ministre de l'Intérieur dans le gouvernement catholique de de Broqueville, s'inquiète de la montée des mouvements extrémistes en Belgique. Il fait alors adopter par le gouvernement l'interdiction, pour l'ensemble des agents de l'État, de porter un uniforme ou de s'affilier à une organisation militante, qu'elle soit issue de la gauche (telles les Jeunes Gardes Socialistes) ou de l'extrême droite (comme la Légion Nationale, le Verdinaso, etc.). Ces mesures seront concrétisées par la loi du 29 juillet 1934⁴. (Collignon, Nd.). En interdisant les milices privées, les autorités ont cherché à réaffirmer le monopole de la force légitime de l'État et à prévenir les tentatives de déstabilisation de la démocratie.

Cette volonté de protéger la Belgique des mouvements extrêmes risquait d'avoir un impact négatif pour les entreprises de sécurité privée. En effet, alors que leur structure hiérarchisée et leur raison d'être (sécuriser à des fins privées) pouvaient s'apparenter à des milices, un amendement complétait la loi d'une exception au profit d'organisations non politiques (Van Outrive, 1988).

Les entreprises de sécurité privée en Belgique étaient pérennisées.

⁴ Loi du 12 juillet 1934 interdisant les milices privées et complétant la loi du 3 janvier 1933, relative à la fabrication, au commerce et au port des armes et au commerce des munitions.

2.4. La reconstruction

La guerre terminée, la reconstruction du pays démarre. Loin des scènes de liesse du jour de la libération, les Belges vivent des jours difficiles. Le pays a été saccagé. « Entre 1940 et 1945, 506.090 biens immobiliers, soit près de 23,3 % des bâtiments existants avant la guerre, ont été endommagés ou détruits. Parmi ceux-ci 16.803 bâtiments industriels et commerciaux, 31.253 fermes et de nombreuses habitations privées. Aucune province belge n'a été épargnée. » (News Belgium, 2012)

Les entreprises de sécurité sont sollicitées pour sécuriser les chantiers, les matériaux, les magasins qui se réapprovisionnent, ... La « Garde Maritime » évolue et s'offre de nouveaux services. Elle devient en plus de Garde Maritime, Industrielle et Commerciale (GMIC). Elle étend *de facto* ses activités aux domaines ... des industries et des commerces.

L'après-guerre voit un développement plus intensif du secteur de la sécurité privée. Van Oustrive, (1988) fait référence à quelques entreprises de gardiennage apparues après la deuxième guerre mondiale et cite Intergarde et Monitor, aujourd'hui disparues. En 1962, arrive sur le marché belge un entrepreneur suédois, Jorgen Philip Sorensen qui fonde la « Société de Surveillance et de Sécurité », investit le marché belge et développe ses activités propres et via l'acquisition d'entreprises concurrentes.

Sur le plan de la législation, le secteur reste encadré uniquement par la loi interdisant les milices privées, un cadre défini dans un autre contexte, pour faire face à d'autres risques. Mais la société a évolué et la criminalité, tant dans ses formes que dans son ampleur, aussi. Ces éléments augurent d'une évolution nécessaire de la réglementation.

Les années 70 et 80 voient le thème de l'insécurité prendre une place importante dans nos sociétés occidentales. La peur s'infiltrer dans nos sociétés et la Belgique n'est pas épargnée. La crise économique angoisse, les attentats des CCC et les Tueurs du Brabant effrayent. Cette conjoncture anxiogène met la pression sur les services de sécurité publique.

À la même époque, les politiques néo-libérales (Reagan aux USA, Thatcher en GB et « Baby Thatcher », Guy Verhofstadt en Belgique) affaiblissent les États Providence. Les restrictions budgétaires, en cette période, limitent les capacités publiques, laissant un espace libre au secteur privé, remettant même en question le rôle fondamental de l'État en matière de sécurité, soulevant des préoccupations éthiques et amplifiant les inégalités sociales, entre ceux qui peuvent s'offrir de la sécurité privée et les autres.

2.5. 1990, la loi « Touback »

L'objectif de cette loi, promulguée en avril 1990⁵, du nom du ministre de l'Intérieur Louis Touback (SPA), nous le verrons en détails dans l'analyse du Triangle des acteurs, chapitre 4, est de réviser en profondeur la loi de 1934 en laissant de la place à l'initiative privée. Cadrer le secteur, mettre en place une vraie politique de contrôle et professionnaliser la sécurité privée sont les grands objectifs de cette loi.

Vingt-sept ans de changements plus tard, la loi ne répond plus tout à fait aux évolutions de la société ni à la nouvelle criminalité.

2.6. 2017, la loi « Jambon »

Bien plus qu'une adaptation de la loi de 1990, la « Loi Jambon »⁶, promulguée en 2017 sous le ministre de l'Intérieur Jan Jambon (NVA), a remplacé la « Loi Touback ». Cette nouvelle législation découle de réflexions relatives aux éventuels transferts de tâches policières au secteur privé. Initialement inspirée par une réévaluation du rôle et des moyens de la police, cette réflexion a évolué fin 2012 avec une proposition de loi de décembre 2014, portée par Sabien Lahaye-Battheu, députée Open VLD, visant à modifier la loi du 10 avril 1990.⁷⁸

Par la suite, un important travail d'évaluation de la loi a été entrepris. La consultation des représentants des acteurs de la sécurité privée, de leurs clients a permis de poser une série de jalons pour aboutir au projet de loi présenté *in fine* par le ministre de l'Intérieur, Jan Jambon. L'idée qui a prévalu à l'époque est que cette nouvelle loi soit, à terme, une plus-value pour un débat potentiel sur les missions essentielles de la police.

Lors des débats, plusieurs députés, il est vrai, membres de l'opposition, ont mis l'accent sur les risques liés à cette privatisation, la considérant comme un désengagement de l'État avec comme corolaire une sécurité à deux vitesses et donc une loi qui « présente un risque réel de porter atteinte aux droits et libertés des habitants du pays dans leur vie quotidienne ». (Thiébaud, 2017, p.102)

Après les nombreux amendements, le projet est présenté en séance plénière et est accepté par 79 voix pour, 47 non et 3 abstentions.

⁵ Loi du 10 avril 1990 sur les entreprises de gardiennage, sur les entreprises de sécurité et sur les services internes de gardiennage, M.B., 29 mai 1990

⁶ Loi du 02 octobre 2017 sur la sécurité privée et particulière

⁷ Proposition de loi modifiant la loi du 10 avril 1990 réglementant la sécurité privée et particulière en ce qui concerne la prise en charge de missions de police, *Doc.*, Ch 2014-2015.

Cette nouvelle loi intègre une dimension nouvelle et capitale en reconnaissant l'importance des entreprises de gardiennage privé comme véritable acteur de la sécurité en Belgique. Créant des liens nouveaux, la loi « Jambon » consacre la sécurité privée, professionnelle, innovatrice et dotée de ressources financières et humaines comme un maillon indispensable dans ce que l'on appelle alors le continuum de sécurité. (Thourot et al., 2018).

Cette notion relativement récente accrédite la mise en place d'une coordination et d'une coopération entre les différents acteurs de la sécurité à savoir les polices, locale et fédérale, la sécurité civile et la sécurité privée. L'objectif d'une telle approche est l'intégration de tous les acteurs, chacun dans son périmètre de compétences, pour développer une sécurité globale efficace. À titre d'exemple, certaines missions telles que la surveillance de sites sensibles, de casernes militaires voire de commissariats de police sont confiées au secteur privé. (Leherte et al., 2018)

Chapitre 3: Les concepts clés

Avant d'entrer dans le vif du sujet, il est indispensable de préciser quelques concepts qui sous-tendent cette étude.

Quel est le statut de la sécurité privée par rapport aux forces de l'ordre? Comment cette sécurité privée est-elle cadrée? Et qu'entend-on par sécurité? Les concepts de sécurité privée, de populisme et d'extrême droite se doivent d'être précisés.

3.1. Sécurité privée

Avant de définir la sécurité privée, nous rappellerons que le terme même de sécurité est polysémique. Frédéric Gros, philosophe français, relève, dans son ouvrage « Le principe sécurité » (Gros 2012), quatre axes majeurs. Parmi les différentes acceptions de ce mot, nous nous concentrerons ici sur la troisième, à savoir la sécurité comme « garantie par l'État des droits fondamentaux, de la conservation des biens et des personnes, de l'ordre public et de l'intégrité territoriale ».

Dès lors, définir la sécurité privée, dans ce contexte, revient à rendre compte du transfert de missions de sécurité assurées auparavant par les états à des entreprises commerciales spécialisées dans le domaine. La privatisation de certaines de ces missions a permis le développement d'entreprises privées réglementées depuis le début du XX^e siècle.

Pour aborder la situation spécifique en Belgique, dans l'ouvrage « Les acteurs de la sécurité privée », Pieter Leloup (Leloup et al., 2022) donne, pour la première fois, la parole au secteur. Son ouvrage composé de cinq sections se veut comme une « approche plutôt exploratoire » plus que comme un relevé exhaustif des acteurs.

En octobre 2017, le ministre de l'Intérieur, Jan Jambon, a pris la responsabilité de remettre à jour la loi de 1990, dite « loi Tobback », en tenant compte de l'évolution des besoins en sécurité et du rôle croissant des acteurs privés aux côtés des services publics.

La loi de 1990 était devenue difficilement lisible. Première loi encadrant la sécurité privée en Belgique, elle a fait l'objet de nombreuses modifications, corrections et adaptations au cours de ses vingt-sept années d'application. Ces ajustements successifs visaient à adapter la loi à l'évolution de la société.

En outre, l'évolution du gardiennage, reconnu comme partenaire « professionnel » et disposant d'une réelle expertise, lui permettait de prendre une place « dans la politique globale de sécurité en matière de surveillance et de contrôle »⁹, sans pour autant « prendre » des tâches policières. La loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière s'est donné comme objectif de définir ce qui relève de la sécurité privée et particulière. Sept activités sont définies. En sécurité privée sont repris le gardiennage privé, les entreprises de systèmes d'alarmes, les entreprises de systèmes de caméras, les entreprises de consultance en sécurité, les organismes de formation et la sécurité maritime. Dans la sécurité particulière se retrouvent les services de sécurité des sociétés publiques de transports en commun. La loi du 2 octobre 2017 étend aussi son champ d'application aux entreprises de systèmes de caméras, nouveau secteur ainsi qu'à de nouvelles activités de gardiennage (la commande de moyens techniques et la surveillance et le contrôle de personnes dans le cadre du maintien de la sécurité).

3.2. Les agents de gardiennage

Employé principalement sous un statut « ouvrier », l'agent de gardiennage doit répondre à de nombreuses obligations avant de pouvoir exercer ses missions.

Le législateur a défini onze conditions légales strictes que les candidats aux diverses fonctions reprises dans l'article 60 doivent respecter.

3.2.1. Condition de probité

Avant même de suivre sa formation d'agent de gardiennage (celle-ci sera détaillée dans le chapitre 3), le candidat agent de gardiennage doit remettre à l'organisme de formation un extrait de casier judiciaire qui correspond au modèle visé à l'article 596, premier alinéa du Code d'instruction criminelle.¹⁰

Ce document administratif traduit concrètement une des conditions de l'article 61 par le premier paragraphe stipulant que le candidat ne peut avoir été condamné, même avec sursis, en Belgique ou à l'étranger, à une peine correctionnelle ou criminelle. Les condamnations pour infraction au code de la route ne sont, quant à elles, pas disqualifiantes.

⁹ Exposé des motifs, Doc., Ch., 2016-2017, n°2388/001, p.5.

¹⁰ Arrêté royal du 23 mai 2018 relatif aux conditions en matière de formation, d'expérience et d'aptitude professionnelles, aux conditions en matière d'examen psychotechnique pour l'exercice d'une fonction dirigeante, d'exécution ou commerciale dans une entreprise de gardiennage, un service interne de gardiennage ou un organisme de formation et leur organisation modifié par l'arrêté royal du 29 octobre 2020

En possession de son « attestation de compétences générales », c'est-à-dire son diplôme d'agent de gardiennage, le désormais candidat diplômé « agent de gardiennage » peut être soumis, avant d'intégrer une entreprise de gardiennage ou un SIG, à un *pré-screening*. Ce *pré-screening* peut aussi être sollicité par les entreprises de gardiennage avant d'envoyer un candidat éventuel en formation. Si le fonctionnaire désigné par le ministre de l'Intérieur constate que l'intéressé est connu pour des faits qui peuvent être une contre-indication au profil attendu, il demande, à son égard, une enquête de sécurité (Chapitre 4, Section 3, Articles 65, 66 et 67 de la loi), réalisée par les inspecteurs, la police et/ou la Sureté de l'Etat. Ces services peuvent, dans le cadre de leurs enquêtes, relever des informations plus sensibles. La Sureté de l'Etat s'intéresse aux menaces qui pèsent sur notre pays. Dans le cadre de ses missions de surveillance des extrémismes, elle suit les extrémismes islamistes, de gauche et de droite. VSSE apporte des informations complémentaires telles que l'adhésion à tel groupe, des publications sur les réseaux sociaux, etc. Les premières informations de l'extrait de casier judiciaire et le contrôle des "conditions de sécurité", permettent de vérifier l'adéquation du candidat avec les valeurs du secteur, résumées dans les six caractéristiques du profil définies par le législateur dans l'article 64 de la loi. Ces caractéristiques définissent l'attitude générale que doit avoir l'agent de gardiennage. Ces deux contrôles seront utilisés pour refuser, par exemple, après interrogation de la Sureté de l'Etat Dans un document qu'il signe pour accord, il autorise la Direction générale Sécurité et Prévention du SPFI d'engager toute enquête afin de valider sa candidature. En cas de refus, le candidat sera considéré comme ne répondant pas aux conditions de sécurité (article 69) et n'obtiendra pas sa carte d'identification d'agent de gardiennage, sésame pour intégrer une entreprise de gardiennage ou un service interne de gardiennage.

3.2.2. Condition de nationalité et de résidence

Pour intégrer une entreprise de gardiennage ou un service interne de gardiennage, le candidat doit répondre à la condition de nationalité. Belge, ressortissant d'un état membre de l'Espace Economique Européen ou de la Confédération suisse et résidant sur ce territoire. Il est donc évident que le paragraphe huit relatif à la radiation du registre national des personnes sans laisser de nouvelle adresse rend impossible une éventuelle candidature.

3.2.3. Condition d'incompatibilité

L'exercice simultané de certaines fonctions avec une fonction dans la sécurité privée peut constituer des dangers pour la sécurité intérieure ou extérieure du pays. Afin d'éviter ces risques, le législateur a considéré que les fonctions définies dans l'article 61, 3em sont incompatibles avec une responsabilité dans le domaine de la sécurité privée. À titre d'exemple, nous noterons qu'il

est interdit à un policier, à un agent pénitentiaire ou à un armurier de faire un *flexi job* comme agent de gardiennage.

Un moratoire de 3 ans avant d'intégrer le secteur de la sécurité privée est imposé aux membres des services de renseignement et à certaines fonctions de la police.

3.2.4. Condition d'âge et de formation

Obligatoirement âgé de 18 ans pour travailler dans le secteur du gardiennage, un candidat peut cependant suivre sa formation avant son 18^e anniversaire. Pour être validé en tant qu'agent de gardiennage, le candidat devra aussi, outre réussir la formation définie par le législateur et dispensée par des organismes de formation autorisés, réussir l'examen psychotechnique organisé par le Bosa ou par un des centres autorisés.

Sans son diplôme, le candidat ne pourra intégrer une entreprise de gardiennage ou un service interne.

Il existe cependant une exception. Le législateur a prévu la possibilité d'octroi d'une carte d'identification temporaire valable pour une période de 6 mois non renouvelable. Le candidat, lié par un contrat de travail à un employeur, pourra, avec sa carte temporaire, travailler en tant qu'agent de gardiennage, avant même la fin de sa formation.

De nombreuses missions complémentaires nécessitent la réussite de formations complémentaires (inspecteur de magasin, agent mobile, protection de personnes, ...).

Afin d'améliorer les compétences des agents et dans un processus de formation continuée, des recyclages obligatoires sont également prévus.

3.2.5. Conclusion

Avant d'interroger les différents acteurs sur les risques idéologiques dans le secteur, il était nécessaire de poser et définir les bases du secteur. Ce détour par les concepts clés permet de mieux comprendre ce qu'est réellement la sécurité privée aujourd'hui, son inscription dans le droit belge et les exigences posées aux membres de ces services, tant administratifs (les responsables d'entreprise) que du terrain, (les agents de gardiennage).

Dans ce secteur en évolution, le cadre légal et les conditions d'accès au métier visent à garantir un réel professionnalisme et un contrôle aussi strict que possible des individus qui y travaillent.

3.3. Le populisme? Qu'est-ce exactement?

Commençons, comme C. Godin, à nous faire peur et reprenons *in extenso* la deuxième phrase de son ouvrage: « Il n'est pas impossible que le populisme soit au XXI^e siècle ce que le totalitarisme aura été au XX^e siècle » (Godin. 2012).

Selon l'auteur, le populisme, phénomène complexe et protéiforme, serait à la fois le symptôme et le moteur de la crise contemporaine de la démocratie représentative. Il ne serait pas une idéologie structurée mais plutôt une communication émotionnelle avec le peuple, un style rhétorique dont la simplification extrême, le rejet des nuances et de la complexité ainsi que le caractère répétitif mène vers une simplification de la pensée, une polarisation des points de vue. En condamnant les élites, les experts, les médias traditionnels, les intellectuels (la suppression de budgets aux universités aux USA, la dénomination des médias en « merdias » dans nos pays sont exemplatifs) et *in fine*, les autres, ceux qui ne sont pas comme eux, les populistes séduisent. Par une simplification à outrance de problèmes complexes, ils s'attirent la sympathie et une réelle affection, apparaissant proches du peuple et de ses valeurs.

Conservateurs, défensifs et animés par la peur du déclassement matériel et culturel, les populistes surfent sur une crise économique et sociale importante. Ils utilisent aussi le besoin de défendre l'identité nationale que LE peuple, défini plutôt en opposition aux étrangers et aux élites que par des valeurs communes, souhaite. Ce phénomène engendre alors une forme d'épuisement démocratique, susceptible de mener à une post-démocratie caractérisée par la méfiance, le repli sur soi et l'anti-politique. (Mudde, C. *et al.*, 2017).

3.4. Et l'extrême droite en nos pays occidentaux?

De la même manière qu'il est compliqué de définir le populisme, la notion d'extrême droite est complexe. Cas Mudde (Mudde, 2007, cité dans François, 2022) relève que le passage d'une utilisation politique à un usage plus orienté dans les sciences sociales a complexifié la compréhension du terme.

Mais si le mot change, *What's in a name*¹¹?, la réalité reste, des caractéristiques immuables nous permettent de décrire l'extrême droite.

L'apparition du terme intervient au début du XX^e siècle. La révolution bolchévique de 1917 voit apparaître des mouvements de la gauche extrême. En opposition, la terminologie « extrême droite » apparaît.

Les extrêmes droites sont multiples et variées. Du fascisme mussolinien au nazisme d'Hitler, de la junte militaire chilienne à l'Espagne franquiste ou au Portugal de Salazar, les dictatures d'extrême droite ont toutes ceci en commun qu'elles déniaient, *de facto* la démocratie.

¹¹ What's in a name? That which we call a rose By any other name would smell as sweet (Speech from Romeo and Juliet (Act II Scene ii))

Qu'elles soient de type réactionnaire (la Phalange en Espagne, Estado Novo au Portugal) ou révolutionnaire (le fascisme en Italie ou le national-socialisme allemand), les extrêmes droites partagent les mêmes ... valeurs, ou, plus justement, les mêmes visions idéologiques (Quinchon-Caudal, A.2021).

3.4.1 Et les caractéristiques sont...

Pour cerner l'essence du phénomène, on peut prétendre que les extrêmes droites se reconnaissent à leur...

- Patriotisme, nationalisme voire, dans certains cas, « européisme », c'est-à-dire un nationalisme européen, où l'Europe est vue comme entité homogène devant être protégée contre, notamment, la menace d'une immigration non-européenne. De cette notion ne sont pas exclues des idées de suprématie culturelle ou raciale.

Elles rejettent l'idée d'universalité au profit des communautés, développant la dichotomie « eux contre nous ».

- Autoritarisme et les discours sécuritaires qui le renforcent. En mettant l'accent sur la sécurité, l'extrême droite fait peur, met en garde et désigne un coupable, responsable de tous les maux. Rejet de la démocratie libérale, de l'État providence, des élites dirigeantes. Elles se voient comme un contre-pouvoir dont la rhétorique simple et répétitive séduit les foules et les emmène avec eux (Dorna, A. 2015; Eco, U. 2017; De Montclos V., 2024).

- Traditionalisme, la manière de vivre « d'avant », du temps où les choses leur semblaient plus claires (Jerphagnon, L. 2022).

En résumé, les extrêmes droites font preuve d'une réelle défiance envers le présent, entretenue par la nostalgie d'un passé idéalisé.

Pour retrouver cet état de félicité, elles ont pour ambition de représenter la figure paternelle, l'autorité forte, autocratique, qui vaincra les ennemis intérieurs, boucs émissaires désignés à l'opprobre du peuple (toujours se référer au « peuple », ça crée un « eux contre nous »!) Et les exemples ne manquent pas: du Juif du début du XX^e siècle aux migrants de la petite ville de Springfield en Ohio qui mangent des chiens et des chats) (McDaniel, J et al., 2024), peu importe l'ennemi pourvu qu'il existe.

Enfin, les extrêmes droites revendiquent une volonté de préserver l'homogénéité d'une société perçue comme menacée par « le grand remplacement » par l'ouverture économique (les droits de douanes imposés par le président Trump en 2025 par exemple), la sécularisation et la mondialisation.

3.4.2. Une tendance à la hausse

Pas un jour ne passe sans nous apporter des marqueurs de cette montée incessante des extrêmes droites en Europe. Notre objectif n'est pas de démontrer ce phénomène mais de le constater, d'en prendre la dimension et de l'intégrer dans notre réflexion à propos des agents de gardiennage privé en Belgique. Cependant, pour exemplariser ce phénomène, nous avons recensé quelques ouvrages scientifiques, articles de journaux et articles en ligne¹²

Définir les concepts constituait une étape indispensable pour ensuite développer les trois théories retenues pour la compréhension de notre recherche sur les risques de dérives dans le gardiennage privé en Belgique.

¹² Quel chanteur a attiré la plus grande foule de l'histoire ? <https://mailchi.mp/europeancorrespondent/facist-tunes?e=6763b52097>, consulté le 29/04/2025

Chapitre 4: Le gardiennage privé en Belgique, un problème public?

4.1. Les théories convoquées

Dans le cadre de cette étude et afin d'analyser l'évolution du gardiennage humain privé tel que défini dans le chapitre précédent, je me baserai sur différentes ressources qui ressortent principalement des politiques publiques, domaine d'étude à la croisée de la sociologie, la sociologie politique, la science politique, l'administration publique et l'économie.

4.1.1. Les politiques publiques

Les politiques publiques pourraient être très simplement décrites comme ce que l'État ou les autorités (en Belgique, gouvernements fédéral, régional, communautaire ou communal) mettent en place pour organiser la vie en société et résoudre des problèmes qui touchent tout le monde. Définition simpliste et largement insuffisante eu égard à la démarche scientifique, évolutive et historique des politiques publiques.

En remettant en perspective l'histoire des politiques publiques, Hassenteufel (2021) met en évidence les éléments exposés par Harold Lasswell, co-créateur des *policy sciences*, les sciences politiques, dans les années 50, en les résumant de la manière suivante: « Le but assigné à cette nouvelle discipline est de produire des connaissances applicables à la résolution des problèmes concrets qui se posent à l'action gouvernementale » (Hassenteufel, 2021).

L'objectif de Laswell était alors, à la sortie de la deuxième guerre mondiale, de proposer des pistes d'amélioration de l'efficacité des politiques publiques.

4.1.2. Le triangle des acteurs

La théorie sur laquelle je vais poser mon analyse, la pierre de soutènement de cette étude, relèvera principalement de la théorie du Triangle des Acteurs, développé par Peter Knoepfel et repris par Muriel Fonder. (2019)

L'évolution du gardiennage humain en Belgique apparaît, depuis le début du XX^e siècle comme une succession de séquences récurrentes: une situation de tension qui suscite des mises en garde issues des autorités, des syndicats, de la presse ou de mouvements citoyens, suivie d'une décision politique destinée à répondre à l'urgence, puis d'une réglementation visant à encadrer plus clairement les pratiques du gardiennage humain.

Cette séquence en 3 temps structure l'évolution du gardiennage privé en Belgique, jusqu'à la dernière réforme, la loi du 2 octobre 2017, qui a clarifié un secteur devenu difficilement lisible.

L'utilisation de cette théorie nous permettra d'identifier le plus précisément possible les acteurs impactés par le problème public que peut constituer le gardiennage privé.

L'ouvrage de François Dieu (2021) sur la sociologie de la sécurité nous a également inspiré quant au rôle de l'État et les enjeux de la privatisation d'un tel secteur.

4.1.3. La fenêtre d'Overton

Par la suite, et afin de comprendre en quoi les idées populistes et d'extrême droite percolent dans la société, je mobiliserai le concept de « fenêtre d'Overton ». Cette réflexion invitera à interroger l'évolution des pratiques et des attitudes des agents de gardiennage, à comprendre si le déplacement de cette fenêtre a influencé leurs pratiques quotidiennes. En corolaire seront dégagés les éventuels risques auxquels les agents de gardiennage sont confrontés par ce déplacement des notions acceptables et les liens éventuels avec le respect des libertés fondamentales des citoyens.

Pour conclure cette réflexion théorique, et au vu du statut particulier de l'agent de gardiennage et de sa proximité évidente avec une fonction régaliennne si l'en est, la police, il semble indispensable de nous interroger, en convoquant la théorie de Boltanski et Thevenot, sur les raisons pour lesquelles les citoyens octroient peu, moyennement ou beaucoup de légitimité aux agents.

4.2. Le gardiennage humain privé devient un problème public

4.2.1. Contexte

L'histoire du gardiennage humain en Belgique a commencé, nous l'avons vu dans notre historique, fin du XIX^e, début du XX^e siècle.

L'apparition de ces services, loin de poser un problème, répondait même à de nouveaux besoins dans le domaine de la sécurité privée. Ces besoins sont nés de l'évolution importante de la création de richesses grâce, entre autres, à l'industrialisation et à la colonisation. Dans l'entre-deux guerres, la montée en puissance de milices privées a rebattu les cartes. Les entreprises de gardiennage créées sur des attributs de hiérarchie (des galons sur les premiers uniformes), de force et de puissance, de contrôle et respect des règles, de réactivité et de défense des propriétés privées, risquaient d'être assimilées aux milices privées, structurées de manière hiérarchique, utilisant la force et la puissance pour faire passer le message d'une idéologie ou d'un mouvement politique.

Pour pouvoir continuer à prospérer à côté de ces milices privées, il était indispensable que les entreprises de gardiennage humain soient cadrées et leurs missions, légalisées.

Parallèlement aux problèmes des milices privées, le secteur du gardiennage humain privé devient un problème public.

Pour préciser les contours de cette étude, il est donc important de définir précisément ce qu'est un problème public.

De façon très intuitive et simplissime, nous pourrions donner une définition personnelle du problème public. Celui-ci pourrait être défini comme « une situation dérangeante qui peut rendre inconfortable la vie en société. »

La littérature comprend plusieurs définitions du problème public. Dans le chapitre « Problème public », Elizabeth Sheppard (2014) ne considère cependant pas ces différentes définitions comme « stables » et certainement pas univoques. Elle relève, dans les définitions de Padioleau (« L'ensemble des problèmes perçus comme appelant un débat public, voire l'intervention des autorités politiques légitimes »), de Wildavsky (« tout problème pour lequel il existe une solution est un *public policy problem* ») ou de Kingdon (« Un problème public existe quand « les gens commencent à penser que quelque chose peut être fait pour changer la situation ») un élément commun: l'idée d'une distinction implicite entre la problématique abordée et le public concerné.

Sur base de ces réflexions, il nous importera de préciser en quoi le gardiennage humain privé est devenu un problème public et en quoi ce problème a évolué au fil des 90 dernières années, de 1934 à 2017.

4.2.2. Le problème public

Pas à pas, nous nous approchons de la définition d'un problème public.

Fonder (2019) relève que le problème public est une construction sociale. Qu'est-ce à dire? Un problème n'est pas. Il devient. La construction d'un problème public est un processus long, parfois lent ou parfois étonnamment rapide tant le problème est grave aux yeux des parties prenantes.

Les problèmes publics ne sont pas des fatalités objectives. Ils émergent d'un processus de construction sociale où certains faits ou phénomènes sont érigés en enjeux collectifs, nécessitant une action publique.

Bachelard (1938), dans son ouvrage « La formation de l'esprit scientifique » évoque sa vision du problème scientifique. Il rapporte que le problème scientifique n'a rien à voir avec l'opinion publique. Il n'existe pas une réalité préexistante s'imposant naturellement à tous. Dans cette perspective, Bachelard invite à scientifier le problème, à le porter par un questionnement réfléchi, posé et non par des impressions ou des avis partagés.

On peut donc, dans la foulée de cette réflexion, concevoir qu'un problème public est par définition dynamique. Il naît de la transformation d'un fait social en une question politique impliquant divers acteurs: médias, chercheurs, politiques, citoyens. Ce processus, influencé par tous ces rapports de force, intérêts divergents et perceptions collectives, suscite alors une alerte, une préoccupation auprès du politique qui prendra (ou pas) le problème en mains.

Cette perspective scientifique de Bachelard (1938) conçoit le problème public comme une construction sociale et nous mène à l'étape suivante: l'inscription de ce problème à l'agenda politique.

Cette deuxième étape est le moment où le politique s'empare du problème, le reconnaît comme nécessitant un réel intérêt voire, par la suite, une mise en place de mesures.

4.2.3. La mise à l'agenda du problème public

Étape importante s'il en est, la notion de « mise à l'agenda (gouvernemental) » est reprise chez les auteurs (Hassenteufel, P. 2010) comme étape indispensable vers la mise en œuvre de politique publique. Cette mise à l'agenda du problème public peut prendre divers chemins.

Comment un phénomène social devient un problème public?

Tout d'abord, un constat est évident: tous les phénomènes sociaux ne deviennent pas des problèmes publics. Le nombre important de problèmes sociaux se confronte aux ressources limitées du politique qui devra effectuer des choix, influencé par les différents acteurs qui porteront « leur » phénomène social.

Le tableau « Comparaison des accidents de la route et accidents domestique » (Annexe3), choisi uniquement pour son caractère exemplatif, d'autres auraient pu convenir, tend à démontrer que la gravité des accidents n'est pas l'argument premier de la prise en considération du phénomène en problème public. Alors que nous sommes tous conscients du risque lié à la sécurité routière chaque fois que nous prenons notre place dans le trafic, nous n'avons probablement pas la même perception des accidents pendant les loisirs. Et pourtant, ceux-ci sont 50 % plus nombreux que ceux de la circulation.

La décision de prendre en charge un phénomène social plutôt qu'un autre et de le reconnaître comme problème public passe donc par un autre phénomène.

C'est porté par une mobilisation importante ou/et par une appropriation par les médias que le choix des phénomènes sociaux est effectué. La mise en évidence, en visibilité est accentuée par l'implication des acteurs plutôt que par le nombre peut-être plus élevé, pourtant avéré d'un phénomène.

Le chapitre suivant se penchera sur l'évolution du gardiennage privé en tant que problème public. Nous examinerons depuis quand ce secteur est devenu une préoccupation, ainsi que les mécanismes qui ont conduit à cette transformation. Nous identifierons également les acteurs clés qui ont contribué à sa reconnaissance initiale et analyserons pourquoi il est revenu à l'agenda public au fil des années. Cette identification nous permettra par la suite de définir clairement nos interlocuteurs pour appréhender leur perception des dérives potentielles face à la montée des populismes et extrême droite par les agents de gardiennage.

4.3. La théorie du « triangle des acteurs ».

Expliqué par Knoepfel (2015) dans sa leçon d'adieu, l'Histoire du Triangle des Acteurs remonte à une réflexion relative à la lutte pour la démocratisation de l'aménagement du territoire, dans les années 1970.

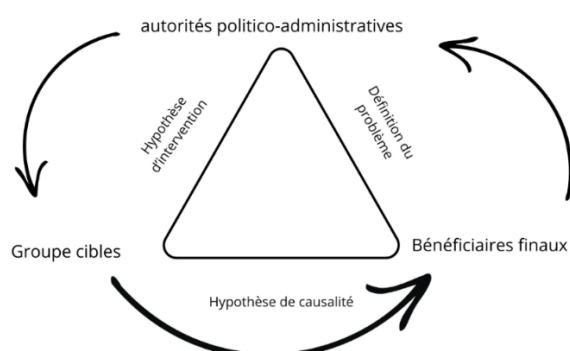
Cette analyse du processus d'élaboration d'une politique publique évolue au fil du temps. À travers les cours qu'il donne à l'université de Lausanne, il affine le concept pour l'étendre à l'analyse plus globale du processus d'élaboration d'une politique publique. Et Knoepfel de conclure sa leçon en relevant l'évolution du concept et sa généralisation possible en les déclarant « applicables dans des domaines aussi différents comme les politiques sociales, les politiques de l'énergie, les politiques culturelles, les politiques agricoles ou les politiques de défense nationale ». (2015)

Nous allons l'utiliser dans l'analyse de la sécurité humaine et privée en Belgique.

Le triangle des acteurs est un jeu à trois, réglé par des interactions parfaitement expliquées par Muriel Fonder (2019) et précisées dans le cadre de ses cours à la FOPES.

L'objectif du triangle des acteurs est d'identifier clairement les groupes impliqués lors de la création d'une politique publique et les relations qui les lient.

L'illustration suivante nous éclaire sur ces liens entre les différents groupes.



13

4.3.1. Les acteurs

À un sommet du triangle se trouvent les autorités politico-administratives. Loin de la vision des fonctionnaires dont le rôle est d'administrer de manière non partisane les tâches qui leur sont confiées, vision wébérienne de la séparation entre les rôles politiques et administratifs, les hauts fonctionnaires sont présents sur la scène politique car *de facto* politisés dans le cadre d'accords de nominations politiques des hauts fonctionnaires. (Hassenteufel, P. 2011, P158-159). Il est à ce stade important de préciser que le rôle des fonctionnaires est d'exécuter les décisions politiques dont l'orientation est dictée par le ou la ministre.

Les politiques publiques prennent en compte le rôle de cette élite politico-administrative, ces hauts fonctionnaires dans l'élaboration d'une politique publique.

Nous analyserons qui sont ces autorités administratives dans notre approche de la sécurité privée dans le chapitre 5.

Qui va-t-on retrouver à un autre sommet du triangle? Quel est l'objectif d'une politique publique?

Apporter une réponse à un problème public! Cela signifie qu'un groupe pose un problème et qu'il faut mettre en place des mesures pour annuler, diminuer ou, plus largement, contrôler ce problème. Ces groupes identifiés comme préjudiciables sont nommés « Groupes cibles » par Knoepfel (2015).

Dans le cadre de l'analyse des politiques publiques, ces groupes cibles désignent les catégories d'acteurs explicitement identifiées par les décideurs comme les populations ou les entités sur lesquelles l'action publique doit exercer une influence. Cette influence vise soit à modifier les comportements de ces acteurs, soit à leur fournir des services ou des ressources spécifiques.

Ces groupes cibles sont définis, identifiés par les décideurs avant même de débiter la phase de conception de la politique ou du programme.

Et pourquoi sont-ils préjudiciables? En quoi ces groupes posent-ils des problèmes à la société? Nous y répondrons après avoir gravi le dernier sommet de notre triangle, celui des bénéficiaires de ces actions publiques.

Les bénéficiaires finaux sont les groupes d'individus qui pâtissent des groupes cibles. Ils sont impactés par ceux-ci. Ils peuvent être à l'origine de la publicisation de « l'inconvénient » en problème public. Relayés éventuellement par des lanceurs d'alerte, ces bénéficiaires finaux désignent les populations, groupes ou individus ciblés par une action publique ou un projet spécifique. Ils constituent le groupe cible ultime, dont on anticipe qu'il bénéficiera des effets positifs

induits par la politique ou l'intervention mise en place. Leur bien-être et leur situation constituent la raison d'être fondamentale de l'action entreprise, celle-ci étant conçue pour répondre à leurs besoins, résoudre leurs problématiques ou améliorer leurs conditions.

4.3.2. Les relations entre ces acteurs

Ces trois catégories d'acteurs du triangle, les autorités politico administratives, les groupes cibles et les groupes finaux, sont en relation étroite.

La relation initiale qui lie nos acteurs est, nous l'avons vu plus haut, la définition du problème public. Cette relation qui lie les bénéficiaires finaux aux autorités politico-administratives a été expliquée dans le chapitre précédent. Cette prise en compte du problème est véritablement le « coup d'envoi » de la prise de conscience du problème.

Le triangle est composé de deux autres relations étroites.

La deuxième relation que nous analyserons est celle existant entre les groupes cibles et les groupes bénéficiaires. Ceux-ci perçoivent les groupes cibles comme étant à l'origine du problème qu'ils subissent. Cette responsabilité du groupe cible établit un lien de causalité tangible entre leurs actions, comportements, paroles ou omissions et la situation difficile des groupes bénéficiaires.

Pour approfondir cette relation, nous devons essayer de comprendre comment les actions ou discours des groupes cibles deviennent des éléments déclencheurs ou amplificateurs du problème, de manière volontaire ou non.

La dernière relation que l'on examinera est celle qui lie les autorités politico-administratives aux groupes cibles.

Les autorités administratives actent une responsabilité des groupes cibles par rapport au problème public, remonté des groupes bénéficiaires. Ils sont les responsables du problème public. Il faut alors que les autorités prennent des dispositions, des mesures, qu'elles émettent des pistes de résolution de problème, qu'elles proposent des hypothèses! Cette troisième relation est donc une relation interventionniste.

Si nous actons que plusieurs groupes sont directement impliqués dans la mise en place de politiques publiques, répondant à un problème public, nous devons aussi nous intéresser à l'autre pan de notre réflexion, à savoir l'influence du changement sociétal.

Si notre société est marquée depuis longtemps par une privatisation de plusieurs pans de son économie, la montée des populismes et de l'extrême droite engendre des défis nouveaux, voire des risques nouveaux quant à nos libertés individuelles face aux missions des agents de gardiennage.

L'enjeu principal de cette évolution n'est pas le déplacement de certaines missions de la police vers le secteur privé mais le risque de voir ces discours engendrer une légitimation de comportements autoritaires, voire autoritaristes, des agents tels qu'une attention plus marquée par rapport à certains types de publics, des contrôles abusifs, des attitudes discriminantes, ...

Pour comprendre comment des idées, à priori inacceptables, peuvent le devenir et, *de facto*, modifier certains comportements, nous utiliserons le concept de « fenêtre d'Overton »

4.4. La fenêtre d'Overton?

Karl Popper (1945) développe ce qu'il nomme « the paradox of tolerance », le paradoxe de la tolérance. « *Unlimited tolerance must lead to the disappearance of tolerance. If we extend unlimited tolerance even to those who are intolerant, if we are not prepared to defend a tolerant society against the onslaught of the intolerant, then the tolerant will be destroyed, and tolerance with them* » que l'on peut traduire par « *la tolérance illimitée ne peut que conduire à la disparition de la tolérance. Si nous accordons une tolérance illimitée à ceux qui sont intolérants, si nous ne sommes pas prêts à défendre une société tolérante contre les assauts des intolérants, alors les tolérants seront détruits, et la tolérance avec eux...* »

Si nous prenons cette citation de Popper pour introduire le concept de la fenêtre d'Overton, c'est pour démontrer un lien étonnant entre une réflexion menée par un philosophe juste après-guerre et un concept très libertarien.

En effet, alors que Popper établit que la tolérance a des limites qu'il faut respecter, et en filigrane, qu'il faut faire respecter, il affirme que la liberté d'expression des ennemis des ennemis de celle-ci doit être limitée. La fenêtre d'Overton décrit le processus quasiment inverse. Joseph P. Overton, vice-président du Mackinac Center, un *think tank* ultra libéral et conservateur, a jeté les prémises de cette allégorie de la fenêtre au milieu des années 90. L'explication de ce concept est reprise sur le site internet du Mackinac Center¹⁴: « *La fenêtre d'Overton est un modèle qui permet de comprendre comment les idées de la société évoluent dans le temps et influencent la politique. Le concept de base est que les hommes politiques sont limités dans les idées politiques qu'ils peuvent soutenir - ils ne poursuivent généralement que les politiques qui sont largement acceptées dans la société comme des options politiques légitimes. Ces politiques se situent à l'intérieur de la fenêtre d'Overton. D'autres idées politiques existent, mais les*

¹⁴ Mackinac Center. (2020). *The Overton window*. <https://www.mackinac.org/OvertonWindow>

hommes politiques risquent de perdre le soutien de la population s'ils les défendent. Ces politiques se situent en dehors de la fenêtre d'Overton ».

En reprenant comme référence l'évolution des idées de la société, cette approche laisse la part belle à toutes les idées, bénéfiques mais aussi néfastes pour la société, pour autant qu'elles viennent de la société et que l'homme politique puisse s'en saisir, les faire siennes et enfin être élu.

Mais cette vision d'une certaine forme de manipulation de la pensée de la société a également un impact sur les actes.

4.4.1. Le parcours d'une idée au travers de la fenêtre d'Overton

De la même manière que « L'ignorance mène à la peur, la peur mène à la haine et la haine conduit à la violence. Voilà l'équation » (Misigaro D., s.d.), nous pourrions décrire la fenêtre d'Overton comme un processus dont l'objectif de rendre acceptable des idées qui ne le sont pas, est une séquence, une suite d'étapes afin de, but ultime, faire passer des idées a priori inacceptables dans le champ de l'acceptable.

4.4.2. Elle s'ouvre ou se ferme...

La fenêtre d'Overton part d'un constat: une idée n'est pas défendable en l'état. Elle est même tout simplement impensable. Notre histoire nous a fourni de nombreux exemples de ces idées qui n'étaient pas acceptables à d'autres époques et qui le sont de nos jours. Ou a contrario, des idées acceptées à une autre époque, à un autre endroit du globe et qui deviennent impensables. La fenêtre d'Overton peut s'ouvrir, se fermer mais aussi se déplacer dans l'espace de la communication. Le droit au mariage des couples homosexuels, l'esclavagisme à l'époque romaine, la légalisation du cannabis ou l'idée de la décroissance sont quelques exemples qui démontrent l'évolution de nos modes de pensées et d'acceptation.

Le processus rhétorique de cette fenêtre est d'amener ces idées impensables vers une « normalisation » par petites avancées. Passant d'impensable à radicale, l'idée va tout doucement rentrer dans un champ élargi, normalisée par de réelles ou prétendues explications scientifiques et percolant dans les milieux pré-favorables, sensibles à l'idée. Conscrite dans un premier temps dans ces cercles plus ou moins restreints, plus ou moins fermés, l'idée fait cependant petit à petit son chemin.

4.4.3. Un pas vers la reconnaissance

La deuxième étape de ce trajet vers l'acceptable est la reconnaissance de l'idée comme radicale. Certes, elle émeut encore la grande majorité de la population mais elle prend place dans les

discours par petites touches et rentre peu à peu dans le champ de ce qui peut devenir, finalement, acceptable. Parler, c'est faire exister les choses. Et lorsqu'elle existe, l'idée peut avancer... Devenue acceptable, l'idée sera considérée, finalement, sensée et deviendra même populaire. Relayées par une propagation d'informations incomplètes, totalement fausses ou mélangeant le vrai et le faux, ces idées en modifient l'acceptation. Amplifiées par des algorithmes qui ne nous servent que la soupe que nous aimons, ces idées prennent racine au plus profond de la population.

4.4.4. L'intégration dans la société

En conclusion, une partie de la population adhère à ces idées car ces dernières peuvent correspondre à la manière dont elle voit le monde, la manière dont les réseaux sociaux mais aussi les médias lui font percevoir le monde.

Et notre interrogation initiale est finalement la suivante: si les idées positives peuvent générer des attitudes positives, les nombreux exemples d'élans de solidarité impressionnants lors de catastrophes naturelles en sont la preuve, les idées négatives peuvent-elles générer des comportements négatifs?

Les agents de gardiennage privé, titulaires d'une certaine aura d'autorité, sont-ils capables de résister à l'évolution de ces idées?

4.5. Notre domaine d'étude

Comme spécifié dans le titre, ce domaine d'étude concerne le « gardiennage humain en Belgique ». Pour définir ce que comprend cette notion, je me baserai sur la « Loi réglementant la sécurité privée et particulière » du 02 octobre 2017 telle que nous l'avons présentée dans le chapitre 4.

Dans cette loi, les 13 activités spécifiques de gardiennage sont définies dans la « section 2: Champ d'application » de la loi.

Les 13 activités de gardiennage n'entretiennent pas le même rapport au public. Le risque de comportement inadéquat envers le citoyen sera naturellement plus important en fonction de la proximité de l'agent et du citoyen. Cependant, et même si certaines activités se réalisent en dehors même de la présence du public comme le *sweeping* et la gestion d'un centre de compostage, les relations entre agents au sein de la même entreprise pourraient s'avérer problématiques. Plus précisément, l'agent qui nous intéresse, parce qu'il est là où le risque de dérive est peut-être le plus important, est celui qui, physiquement présent et en contact régulier avec les clients et/ou les citoyens, est à l'entrée d'un magasin, à l'accueil d'une grande entreprise ou à l'entrée

d'un festival. C'est l'agent qui, sur un site fermé, effectue des rondes de contrôle et s'assure que personne ne pénètre sur le site. Mais c'est aussi celui, un peu plus exposé, qui assure les accès et le bon déroulement dans une boîte de nuit ou un bal de village.

Et la loi est très claire quant au pouvoir de ces agents: l'article 97 précise que « Les agents de gardiennage ne peuvent pas poser d'actes autres que ceux qui découlent des droits dont jouit toute personne et des compétences explicitement prévues dans la présente loi ou ses arrêtés d'exécution », hors compétences situationnelles spécifiques.

Ceci signifie que, face à une situation qui dérape, verbalement, physiquement, les agents de gardiennage ne peuvent que s'en référer à la loi, au même titre que tout citoyen. Il leur faudra donc utiliser psychologie et force de conviction pour essayer de résoudre les conflits.

4.6. Quelle est la légitimité des agents de gardiennage privé?

4.6.1. Principe de justification

Dans un magasin, dans un festival ou à l'entrée du siège social d'une grosse entreprise, nous sommes régulièrement face à des personnes portant l'uniforme et dont l'attitude, la plupart du temps, les place, à notre égard, dans une position de pouvoir. Pourquoi, nous, citoyens, acceptons-nous, plus ou moins, l'autorité des agents de gardiennage? Qu'est-ce qui, au-delà de leur uniforme, leur carte, les rend légitimes à nos yeux?

Luc Boltanski et Laurent Thévenot exposent dans leur ouvrage « De la justification » (2022) l'approche qu'ils ont théorisée sur la manière dont les personnes justifient leurs actions dans des situations de désaccord ou de mise en cause. Dans le cadre des missions des agents de gardiennage, le fait de contrôler, faire respecter des règles, interdire, ... sont autant de situations de désaccord à gérer.

Cette théorie de la justification s'intéresse à la manière dont les acteurs sociaux justifient leurs actions et leurs demandes. La « personne », l'un des concepts clé de cette théorie, désigne un être intrinsèquement social et moral, produit d'une construction sociale et normative qui, de facto est reconnue par autrui dans un cadre social spécifique. Ce que sont les agents de gardiennage ...

Partant du principe que pour vivre en société, il faut des règles et que la justice est un processus social qui se construit au sein d'interactions entre des personnes, Boltanski et Thevenot présupposent que les acteurs possèdent des compétences morales. Et qu'ils sont donc capables de les justifier (Boltanski et Thevenot parlent donc de la théorie de la justification) publiquement.

En s'inscrivant à la croisée de la sociologie morale (Pharo, P. 2006) et de la sociologie de l'ordre social, cette théorie part du principe que les justifications des acteurs sont sincères. Elle met donc l'accent sur cette sincérité, en écartant les explications déterministes comme celles de l'habitus chez Bourdieu, pour laisser place à une personne capable de construire et de justifier elle-même ses actions.

Boltanski et Thevenot ont défini quatre types de relations sociales: la dispute en violence (force brutale), la dispute en justice (justification publique), la paix en justesse (équivalence entre les attentes des personnes et des objets) et la paix en amour (peu importe l'équivalence, cela ne compte pas).

4.6.2. La résolution de conflit à travers les « cités »

Dans le cadre de ce travail sur le gardiennage humain, c'est le processus de résolution de dispute en justice qui nous intéresse. En effet, les missions de l'agent de gardiennage relèvent de ce contexte de justification publique.

Dans leur théorie, Boltanski et Thevenot considèrent que la résolution du conflit passe par la reconnaissance de la valeur des personnes. Cette valeur appelée « grandeur » est le positionnement de la personne relativement aux principes. Ils précisent également que les grandeurs ne sont pas des caractéristiques des personnes mais des caractéristiques de la situation.

À partir de 6 principes supérieurs, baptisés « cités » par les auteurs, est démontré que les acteurs vont pouvoir mobiliser différentes logiques pour défendre leur légitimité, selon les contextes et les valeurs reconnues comme valables dans l'espace de la dispute.

Dans leur quotidien, la légitimité des agents de gardiennage est, au même titre que tous les métiers d'autorité, régulièrement remise en question. Sans être des acteurs de la sécurité publique au sens régalien du terme, ils ne sont pas policiers, les agents doivent constamment justifier leur présence, leurs actions et leur rôle dans un environnement qui les place à cheval entre le citoyen lambda et celui qui fait respecter les règles. À titre d'exemple, souvenons-nous des agents de gardiennage dans les magasins, galeries commerçantes qui, en période de Covid, devaient rappeler incessamment aux visiteurs de porter le masque ...

D'un autre côté, les agents de gardiennage exercent leur métier dans un cadre commercial évident. Comme membres d'entreprise de services, la satisfaction des exigences de leurs clients est directement liée à leur emploi. Cette posture de funambule, sur une corde ballotée entre les demandes et la loi, les pousse à mobiliser plusieurs registres de justification.

Selon la théorie proposée, nous verrons que les agents doivent convoquer les six cités pour justifier leur légitimité. L'utilisation de cette grille d'analyse nous permet de comprendre que

la légitimité des agents ne repose pas sur leur statut, leur fonction mais bien sur leur capacité à articuler des discours cohérents et défendre leur action dans un espace public.

4.6.2.1. La « cité industrielle »

Est assurément le régime le plus utilisé par les agents pour se légitimer. Cette cité industrielle renvoie à des notions telles que performance, productivité, efficacité, ... L'agent se définit comme professionnel rigoureux, formé avant et en cours de carrière (un recyclage est obligatoire pendant la période de deux ans qui précède la demande d'une carte d'identification), respectueux des procédures, apte à gérer des situations de crise, à anticiper les risques, à protéger les biens et les personnes.

4.6.2. 2. La « cité civique »

L'agent de gardiennage pourra aussi se référer à la « cité civique » en se reconnaissant comme une personne qui a un rôle dans la société. Son approche devient alors celle d'un garant de la sérénité dans l'espace qu'il gère, un négociateur entre les individus et une sorte de force présence rassurante.

On l'a vu plus haut, les agents de gardiennage font face à un double impératif : celui du respect de la loi et celui du marché.

4.6.2.3. La « cité marchande »

La « cité marchande » et son principe de performance commerciale peut également être utilisée par les agents de gardiennage pour justifier leurs missions. Le coût d'un agent « inspecteur de magasin » s'il est important, sera compensé par sa capacité à récupérer de la marchandise volée et la faire payer au voleur. Un autre comparera sa présence à une « assurance » qui dissuade le vol, la dégradation, etc... La valeur ajoutée économique de l'agent de gardiennage justifie sa mission.

4.6.2.4. La « cité domestique »

L'ancienneté de l'agent peut également être convoquée pour justifier sa valeur. Expérimenté, loyal, fiable, la « cité domestique » met en avant les valeurs traditionnelles de l'agent, l'importance de l'expérience et une sorte de proximité relationnelle.

4.6.2.5. La « cité de l'opinion »

La « cité de l'opinion » développe la justification à travers la notoriété, la reconnaissance publique des actions. Visibilisés par leur uniforme, leur posture, les agents de gardiennage sont reconnus par la confiance que leur accordent les citoyens. La légitimité passe également par d'autres attributs tels que le port visible de la carte d'identification, l'écusson « V » de Vigilis

sur l'uniforme ... La « marque » de l'entreprise de gardiennage participe aussi à cette reconnaissance sociale et, à son tour, la qualité de l'agent renforce la reconnaissance de sa société, dans un cycle de renforcement mutuel.

4.6.2.6. La « Cité inspirée »

Pour terminer le cycle des six cités, le régime de la « cité inspirée » représente la justification par l'éthique et le respect des libertés fondamentales par les agents de gardiennage. En adoptant et revendiquant une attitude intègre, non discriminante et respectueuse des individus, les agents renforcent leur légitimité aux yeux de la population.

4.6.3. Et donc, les agents de gardiennage, légitimes ou pas?

Il semble exister une dynamique de délégitimation partielle de la police en Belgique. Qu'elle soit alimentée par des affaires de violences policières, des accusations de racisme, un déficit de dialogue avec certains groupes sociaux et une couverture médiatique, dans la presse *mainstream*, et de façon encore plus importante voire virale sur les réseaux sociaux, cette tendance ne semble pas correspondre à l'étude réalisée, il est vrai avant la période Covid, qui démontrait une augmentation globale mais substantielle de la légitimité de la police, entre autres, en Belgique. (Marguerit, 2021).

Il serait d'ailleurs intéressant, après Covid et les mutations importantes au sein de la société que cette épidémie a engendrées, de renouveler ce sondage.

En parallèle à ce constat, il est entendu, et les agents de gardiennage le vivent au quotidien, que leur légitimité n'est pas universellement acceptée. Contrairement à la police, et à part une importante fraude de la part de trois grands acteurs du secteur (Mingeau, 2024) qui ont jeté un voile suspicieux sur le gardiennage en Belgique, nous n'avons pas relevé d'incidents, ni majeurs ni mineurs, dans les médias.

Sur base de notre analyse de la Théorie de la Justification, les agents de gardiennage privé peuvent globalement être perçus comme légitimes. Incarnant des valeurs morales (protection, sécurité) et forts d'une réelle efficacité technique (la formation, l'expertise...), ils opèrent dans un cadre légal très précis et contraignant. Également perçus comme contributeurs indirects à l'intérêt collectif, leur légitimité repose sur une combinaison de facteurs éthiques, pratiques et institutionnels.

Le cadre est maintenant bien posé et la théorie du triangle des acteurs nous a permis de définir les groupes d'intervenants principaux.

Dans le chapitre suivant, nous reprendrons les trois grandes dates de la législation sur la sécurité privée en Belgique, définirons ce qui nous semble être le problème public et établirons le

triangle des acteurs. Cette analyse nous permettra d'observer la politique publique mise en place, lors de ces trois périodes marquantes du secteur de la sécurité privée en Belgique.

Chapitre 5: Trois dates importantes, trois triangles

La grille de lecture du Triangle des acteurs que nous avons développée dans le chapitre 2 nous permet d'identifier les acteurs concernés par notre recherche.

Outre que cette connaissance des acteurs et des relations qu'ils nouent nous permet de confirmer exactement les interlocuteurs que nous interrogerons, elle nous permettra aussi d'observer si une évolution dans la problématique du gardiennage privé en Belgique existe entre 1934, 1991 et 2017.

Pour ce faire, nous allons analyser indépendamment ces trois triangles.

5.1. La situation en 1934

Nous l'avons vu dans le chapitre 3.3, la montée du nazisme et l'accession d'Hitler au pouvoir en Allemagne ont impacté l'ensemble des pays européens.

En Belgique, des milices de tous camps, de l'extrême gauche à l'extrême droite, ont, chacune, tenté de « développer » leurs arguments par la force.

Et l'État est intervenu...

5.1.1. Le problème public

En 1934, le problème public qui, pour rappel, est « un construit social qui suppose une situation jugée socialement inacceptable et une prise en charge par les autorités politico-administratives » est mis à l'agenda des autorités politico-administratives.

Dès le début des années 1920, à la montée du fascisme en Italie, des milliers d'Italiens quittent la péninsule. En Belgique et à Liège particulièrement, la communauté italienne immigrée ayant fui le régime de Mussolini exprime activement son rejet du fascisme.

Et cet antifascisme se développe, prend plus de place et s'incarne physiquement, dans la rue. Les défilés du 1^{er} mai sont l'occasion pour les Milices de défense ouvrière (MDO) créées peu de temps auparavant, d'assurer leur mission: protéger les meetings et manifestations du Parti ouvrier belge (POB), tant contre les attaques de la Légion nationale ou d'autres groupes fascistes, que contre les provocations venues de la gauche communiste. (Dohet, 2019)

5.1.2. L'hypothèse causale

Dans un pays déjà fort impacté par la crise économique, la population se voit confrontée aux risques que représentent pour la sécurité et la stabilité de l'État les milices privées. Ces milices n'hésitent pas à recourir à la force, à l'intimidation dans le but de contrôler la population, déstabiliser l'autorité publique et mener à des conflits violents.

Les uniformes para militaires de certaines milices participent à cette impression de force irréprensible.

5.1.3. Les bénéficiaires finaux

Pour rappel, les bénéficiaires finaux sont ceux qui sont impactés négativement par le problème. Ce sont eux qui remontent le problème au niveau politico-administratif.

Dans ce contexte d'affrontement, de dérives violentes et de risque d'instabilité publique, c'est toute la société belge qui risque d'être impactée et les journaux d'alors assurent leur rôle crucial de relais et d'amplificateur, en relatant les incidents, en informant les citoyens.

5.1.4. Les autorités politico-administratives

Une fois le problème défini, les autorités politico-administratives décident: prennent-elles le problème en considération ou pas? Mettent-elles ce problème public à l'agenda?

Et dans ce cas-ci, il est évident que les autorités doivent prendre des mesures.

En 1933, les autorités politico-administratives de l'époque sont représentées par le gouvernement de Charles de Broqueville (1932-1934). Celui-ci, pour la troisième fois, prend la tête d'un gouvernement. Ce gouvernement-ci, étiqueté catholique - libéral, est élu pour trouver des solutions à la grave crise économique qui sévit depuis le krach de 1929.

Cette crise économique, dans une Europe déjà en crise de régime où le fascisme est bien présent et le nazisme prend le pouvoir, occasionne de nombreux et parfois dramatiques affrontements entre extrême droite et extrême gauche. Les conséquences pour notre pays sont réelles et multiples.

En effet, ces heurts violents risquent d'induire une polarisation de plus en plus marquée, complexifiant la vie en société et, *de facto*, favorisant la montée des totalitarismes. L'effondrement de notre démocratie affaiblie par la crise économique de 1929 ne serait alors plus qu'une question de temps, les institutions démocratiques étant perçues comme inefficaces face à la violence, la population se radicaliserait et dans une période d'extrême instabilité, rechercherait un coupable. Le bouc émissaire serait alors de retour et l'adhésion à des idéologies extrémistes aussi. La responsabilité en 1933 est donc entièrement engagée. Il faut prendre des mesures. Mais pour viser qui? À qui, les autorités doivent-elles faire changer de comportement?

Les mouvements para militaires, bien sûr.

5.1.5. Les groupes cibles de 1934

Pour rappel, les groupes cibles désignent les catégories d'acteurs explicitement identifiées par les décideurs comme les populations ou les entités sur lesquelles l'action publique doit exercer une influence.

Les relevés historiques repris ci-dessus ont montré que les tensions durant ces périodes mouvementées sont dues aux milices privées paramilitaires défendant des points de vue totalement opposés. Nous avons déjà nommé quelques-unes de ces milices plus haut.

Et ce sont elles que les autorités doivent « remettre au pas ».

5.1.6. Les hypothèses d'intervention

Plusieurs instruments d'actions publiques existent.

L'approche retenue dans ce cadre-ci est une notion reprise plus tard dans les travaux de Lascoumes, Le Gales et Simard (2011): le « Command and control ». Cette approche, bien dans l'air du temps des années 30, période de crise importante, fait référence à la gestion d'un problème où l'autorité politico-administrative décide et impose.

Cette approche « Command and control » se caractérise par une décision de l'Autorité qui définit des règles strictes et un processus de contrôle qui débouche, le cas échéant, sur des sanctions définies par l'Autorité, le tout imposé aux groupes cibles identifiés précédemment.

Dans ce cas-ci, la réponse de l'Etat belge a été l'interdiction des milices privées, la mise en place d'un ensemble de sanctions à l'égard des contrevenants éventuels. Dans le texte de loi, il est également précisé que « *Des exceptions à cette interdiction peuvent être autorisées par arrêté royal délibéré en conseil des ministres au profit d'organisations non politiques* ».¹⁵

De plus, et de façon très affirmée, la loi de 1934, dans son article 1^{er}, rappelle, sans aucune ambiguïté le monopole de la violence légitime détenu par l'État, selon les termes de Max Weber (1963), en interdisant, *de facto*, l'immixtion de quelques groupements que ce soit dans les fonctions de police.

Il est important de préciser quelque peu cette notion de violence légitime. Cette expression due à Max Weber en 1919), décrit « l'État contemporain comme une communauté humaine qui, dans les limites d'un territoire déterminé (...) revendique avec succès pour son propre compte le monopole de la violence physique légitime » (Weber, p.125). Une formule percutante ... à nuancer. Bien que Weber fasse clairement référence à la violence physique, son propos, plus large, vise également la capacité de contrainte: faire respecter une norme ou imposer un comportement, par la force si nécessaire, mais surtout par l'autorité reconnue.

Dans ce cadre, les entreprises de gardiennage opèrent dans une sorte de zone grise. La possibilité de déroger à l'interdiction leur a permis de continuer à opérer.

¹⁵ *Annales de la chambre des représentants 1933-1934*, 1724.

5.1.7. Conclusion

L'analyse de ce premier triangle tend à démontrer le rôle important de l'autorité politico-administrative dans un contexte de vives tensions sociales.

Porté par les médias, le problème, pris en compte, a reçu une réponse ferme face aux diverses menaces.

En réaffirmant le monopole de l'État en matière de violence légitime, la loi a permis de maintenir l'escalade violente tout en conservant les spécificités de certains groupes tels que les entreprises privées de gardiennage.

5.2. La situation entre 1934 et 1990

Dire qu'entre 1934 et la révision suivante de la loi concernant les milices privées en 1990, il ne s'est rien passé, serait un peu saugrenu.

Le monde a, depuis, connu une deuxième guerre mondiale qui a provoqué des dizaines de millions de morts, un mouvement de reconstruction massif dans les pays victimes de la guerre, une guerre dite « froide » mais qui a angoissé tout le monde, une partition du monde en deux grands piliers, un mouvement de décolonisation qui s'est en grande majorité déroulé dans des affrontements violents,...

Dans les années 70, la première crise pétrolière a impacté tous les pays du globe et la vie des citoyens belges continuait, un peu moins tranquillement. Les pertes d'emploi, la précarisation ont amené à son apogée le taux de chômage. De 64.935 chômeurs en 1970, on monte graduellement à 294.870 en 1980 (Goossens, M., & Van Hecke, E., 1985).

Les années 80 connaissent dès lors des moments un peu plus « tendus ». La crise économique se poursuit. Certains groupes politiques extrêmes ont des revendications pour changer le monde et emploient des moyens violents. Les CCC en Belgique, les Brigades rouges en Italie, Action directe en France ou la Rote Armee Fraktion en Allemagne n'hésitent pas à poser des bombes, à assassiner et à enlever des personnalités.

À cette période, apparaissent également les Tueurs du Brabant (Haquin, 2019). À ce jour, personne ne sait si leur objectif était de déstabiliser l'État, appuyé par des mouvements politiques d'extrême droite ou si, plus prosaïquement, il s'agit de bandits hyper violents et sans scrupule. À ces états de tension s'ajoutent d'autres éléments révélateurs. Ceux-ci composent un ensemble de signaux invitant à prendre au sérieux les interrogations liées à la sécurité dans notre pays.

5.2.1. Le problème public en 1990

En matière de sécurité privée, la situation est bien différente entre 1934 et 1990. Avant 1990, c'est la loi de 1934 qui prévaut. On l'a vu plus haut, elle régleme, sanctionne mais donne aussi des dérogations aux entreprises de gardiennage privé non politiques. Et cependant, durant la décennie 80, particulièrement mouvementée comme expliqué dans le chapitre précédent, les entreprises de gardiennage privé commencent à inquiéter. Les agents de gardiennage deviennent nombreux (Vincent, A. 1998). (7000 en mars 1990)¹⁶, leurs missions se multiplient. Les entreprises de sécurité privée se diversifient. L'apparition des services internes de gardiennage, des entreprises d'installation de systèmes de sécurité ne sont soumises à aucune réglementation. Les règles établies en 1934 ont permis une certaine mainmise sur les entreprises de gardiennage même si cela n'était pas l'objectif de la loi. Cependant, en 1990, « la situation est (...) loin d'être satisfaisante, étant donné qu'un contrôle efficace est impossible. »¹⁷

Lors de mon arrivée dans le secteur, en 1997, bon nombre de mes nouveaux collègues étaient actifs dans le gardiennage bien avant 1990. Leurs histoires de filature, de rédactions de fiches, d'engagement de nouveaux agents sans aucune compétence ni formation, de dérives quelques fois violentes, me semblaient improbables, quelque fois farfelues mais se sont révélées la plupart du temps véridiques.

5.2.2. L'hypothèse causale

À la lecture des rapports rendus, l'un par Eric Pinoie¹⁸ au nom de la Commission de l'Intérieur et un deuxième par Leo Peeters¹⁹, au nom de la Commission de l'Intérieur, des Affaires générales, de l'Éducation et de la fonction publique, il ressort que l'absence d'un cadre légal précis constituait une crainte significative pour l'État en matière de sécurité intérieure, de contrôle démocratique et de maintien de l'ordre public.

L'augmentation du nombre d'entreprises de sécurité (entre 1934 et 1981, neuf entreprises sont agréées. En 1990, elles sont 15.) (Vincent, 1998) fait craindre qu'une privatisation de la sécurité,

¹⁶ Amendements du 13 février 1990 au Projet de loi du sur les entreprises de gardiennage, sur les entreprises de sécurité et sur les services internes de gardiennage, page 2.

¹⁷ Amendements du 13 février 1990 au Projet de loi du sur les entreprises de gardiennage, sur les entreprises de sécurité et sur les services internes de gardiennage, page 2.

¹⁸ Rapport au nom de la commission de l'intérieur relatif au projet de loi sur les entreprises de gardiennage, sur les entreprises de sécurité et sur les services internes de gardiennage, Doc. Sénat 1989-1990, 1 février 1990.

¹⁹ Rapport au nom de la commission de l'intérieur, des affaires générales, de 'éducation et de la fonction publique relatif au projet de loi sur les entreprises de gardiennage, sur les entreprises de sécurité et sur les services internes de gardiennage, Doc. Chambre 1989-1990, 23 mars 1990

sans encadrement clair, légal et structuré bref, non régulée, soit susceptible au mieux d'immixtion au pire de remplacement de la police, dans le contexte de la Belgique de l'époque, risque considérable s'il en est.

Définir les règles pour créer une entreprise dans ce secteur, s'assurer de la probité absolue des travailleurs, « les personnes physiques concernées soient de bonne conduite, vie et mœurs strictes, c'est-à-dire sans antécédents judiciaires » et définir les compétences, limites et responsabilités des agents de gardiennage privé notamment en ce qui concerne le recours à la force, le respect des droits fondamentaux et le port de l'uniforme sont les hypothèses sur lesquelles doivent travailler les autorités politico-administratives.

5.2.3. Les bénéficiaires finaux

La société, de manière globale et indifférenciée, représente les bénéficiaires de la mise à l'agenda politique de ce problème. En effet, la présence de plus en plus visible des agents de gardiennage dans les lieux considérés publics tels que magasins, galeries commerciales, événements, a suscité, si pas des angoisses ni des craintes, au moins des débats sur leur rôle, leur statut et donc leur légitimité.

En outre, des incidents avec des agents de gardiennage, se sont déroulés. C'est une certitude qui n'est guère documentée. Nous avons cependant relevé un incident au centre commercial City 2. Un membre du personnel d'une entreprise de gardiennage, agent de gardiennage, a « *outrépassé nettement ses compétences: prise de l'identité de passants, arrestation, "interdiction de séjour", etc.* » ce qui a incité le député Raymond Langendries à interpellier le ministre de l'Intérieur pour plus de contrôle, notamment en termes de respect des libertés individuelles. Une commission d'enquête sur l'incident, la commission Wijninckx, a mis en exergue, en ce début des années 1980, les problèmes liés à ce secteur, tellement spécifique en raison de sa proximité avec certaines missions de police (Vincent, 1998).

Les agents de gardiennage et les syndicats qui les représentent font naturellement aussi partie de ces bénéficiaires.

Les agents de gardiennage seront désormais vus comme des professionnels, bien et constamment formés, encadrés de manière précise par une loi aux exigences strictes.

Cette reconnaissance officielle via cette loi confèrera également aux agents un statut clair, précisant au mieux leurs responsabilités. Réduisant, dans une grande mesure, l'incertitude de leurs actions, "*Suis-je du bon côté de la ligne?*", cette loi leur procure un cadre juridique clair, les protégeant de demandes abusives et garantissant leurs droits en tant que travailleurs.

La plus-value obtenue par les syndicats relève de la représentation des travailleurs du secteur. La loi a défini les responsabilités des uns, les agents et des autres, les employeurs qui doivent respecter des normes minimales.

Ces précisions permettront plus facilement aux syndicats de jouer leur rôle de défense et protection des travailleurs de ce secteur, en augmentation croissante.

Les entreprises de gardiennage sont également gagnantes de cette évolution, les plaçant désormais comme de « vraies » entreprises sérieuses et non plus comme des succursales d'activités de barbouzes employant des ex-militaires, légionnaires, policiers, ...

La professionnalisation du secteur profite pleinement à un secteur marchand en phase avec une demande croissante du marché en termes de sécurité.

Les organismes de formation en gardiennage sont apparus à cette occasion. Une diversification pour les entreprises de gardiennage elles-mêmes, qui ont créé leur organisme de formation en parallèle de leurs activités de sécurité. Former tous les candidats agents pour repérer et engager les meilleurs, une approche globale de la sécurité humaine.

Les clients des entreprises de gardiennage ont été gagnants quant à la qualité du service. La loi impose des contrôles indépendants des agents avant de les valider et leur octroyer une autorisation de prester en tant qu'agents de gardiennage.

Pour finir, les associations de défense des droits humains voient positivement cette évolution, en cadrant un secteur quelque peu délaissé.

5.2.4. Les autorités politico-administratives

La Belgique vit une période difficile dans les années 80. Qualifier la stabilité politique de relative est un euphémisme. Entre janvier 1980 et les gouvernements Martens II et Martens IX en 1991, la Belgique aura connu huit gouvernements dont Martens V qui aura tenu près du quart de cette période.

Pour répondre aux problèmes liés aux risques que la sécurité privée fait peser sur le pays, c'est le ministre de l'Intérieur, Louis Tobback, dont le nom restera longtemps associé au gardiennage en Belgique, qui prend la main. Conscient du déficit de contrôle de ce secteur en forte progression économique et d'innovation, il décide de, non pas adapter la loi qui sert de base jusqu'alors, mais bien d'écrire une toute nouvelle loi sur les entreprises de gardiennage, les entreprises de sécurité et sur les services internes de gardiennage.

Cette loi promulguée le 10 avril 1990, professionnalise le secteur, établit des procédures de contrôle strictes, impose des exigences de probité, exige des formations de qualité, ...

Une grande avancée pour le secteur et la société entière.

5.2.5. Les groupes cibles de 1990

Les premiers impactés par cette nouvelle loi sont les agents de gardiennage eux-mêmes. Obligés de se former, d'être impérativement de bonne vie et mœurs et de respecter des règles strictes, certains agents, ne correspondant pas du tout au nouveau profil, ont probablement dû quitter le secteur, même si je n'en ai trouvé aucune source. Cette hypothèse pourrait être vérifiée lors d'entretiens avec des agents en poste à cette époque.

Les entreprises de gardiennage ont été chamboulées. Les agréments nécessaires à la pratique des missions de gardiennage, la définition de ces différentes missions, les obligations de formation en fonction de ces missions, ont impacté les entreprises dans leur quotidien. Les coûts liés à ce passage ont été pris en charge par ces entreprises privées.

À côté des éléments positifs de cette nouvelle législation, les clients des entreprises de gardiennage ont connu des désagréments lors de la mise en application de la nouvelle loi. Le coût des formations des agents de gardiennage leur a été répercuté, augmentant de facto les coûts des prestations. Les demandes des clients sont désormais bien cadrées et doivent répondre aux règles légales. Finies les missions un peu louches que l'on pouvait confier à un agent en manque de reconnaissance ou aux besoins de boost d'adrénaline extra.

Pour les entreprises qui assuraient elles-mêmes ses besoins de sécurité, les nouvelles règles les définissent comme un Service Interne de Gardiennage (SIG) avec les mêmes obligations de fonctionnement qu'une Entreprise de Gardiennage (EG). Les démarches administratives pour se mettre en ordre, les coûts y liés, les obligations de formation d'un personnel de gardiennage, qui est peut-être issu du personnel ouvrier de l'entreprise, recasé dans cette fonction à la suite d'un accident de travail ou pour diverses autres raisons, alourdissent le travail de ces entreprises dont le *core business* n'est pas la sécurité.

Nous ne nous intéressons ici qu'aux impacts sur la sécurité humaine mais devons cependant évoquer la révolution que cette loi a produit sur les entreprises de sécurité technologique.

5.2.6. Les hypothèses d'intervention

Comme en 1934, la première hypothèse d'intervention est la volonté d'organiser un cadre et des modalités de contrôle stricts pour éviter des dérapages voire une immixtion de la sécurité privée dans les missions de la police.

Comme en 1934, nous sommes dans une logique de « Command and control ». Cette loi nouvelle impose des règles, élargit son domaine vers le gardiennage et les entreprises de sécurité, les installateurs d'alarmes, et organise les contrôles et les sanctions éventuelles.

Mais au-delà de cette approche, on perçoit la volonté de reconnaissance d'un secteur en pleine évolution, mutation. La professionnalisation d'un secteur incontournable (il assure des missions que la police n'a plus les moyens d'assurer) a pour ambition d'élever la qualité des services, la fiabilité des agents et *in fine*, un comportement professionnel.

Cette approche favorise, on l'a vu avec Boltanski et Thevenot, la légitimité des agents de gardiennage et plus globalement du secteur.

Le rappel de la séparation entre les services de sécurité privée et la police est également bien présent dans la motivation des autorités politico-administratives de l'époque. À ce titre, et pour exemple, un moratoire de cinq années est imposé aux ex-policiers désireux d'intégrer une fonction dans une entreprise de gardiennage.

5.2.7. Conclusion

L'augmentation de la privatisation des services de sécurité dans un contexte politique et sociétal compliqué a amené les autorités politico-administratives à prendre des mesures relatives aux entreprises de sécurité privée. Fort du constat que la loi initiale de 1934 sur l'interdiction des milices privées ne prenait en compte ni un contrôle efficace ni une possibilité d'intégrer les nouveaux acteurs de la sécurité dans cette loi, décision fut prise d'écrire une loi spécifique, première sur le gardiennage. Cette loi de 1990 était semble-t-il suffisamment intéressante pour que des parlementaires français la prennent en référence en ... 2012. (Blanchou, 2012)

5.3. La situation entre 1990 et 2017

La chute du mur de Berlin en novembre 1989 a amorcé la disparition de l'URSS, effectivement disparue en 1991. Une modification importante de l'équilibre des forces à l'échelle mondiale a été opérée. Parallèlement, l'ouverture des frontières des républiques de l'ex-URSS a mené à une transformation de la criminalité dans nos pays.

Les attentats de septembre 2001 ont constitué un tournant majeur pour les pays occidentaux, entraînant une prise de conscience aiguë du retour du terrorisme sur leur territoire et une redéfinition profonde de la perception des menaces sécuritaires. L'attaque sanglante du Musée Juif de Bruxelles en mai 2014 a confirmé cette crainte.

Les années 2015 et 2016 ont malheureusement amplifié, dans notre pays, la réalité de cette menace. L'interpellation de terroristes à Verviers en janvier 2015, les attentats de Bruxelles en 2016 ont confirmé ces menaces.

La société tout entière est chamboulée avec des innovations technologiques. Les Sms, l'internet vont changer nos vies, nos rapports aux autres.

La réalité de 2017 n'est donc plus du tout celle de 1990. L'utilisation des objets connectés, des smartphones et dérivés, a drastiquement changé le monde, et a parallèlement fait évoluer la criminalité. Le monde doit s'adapter. La loi sur la sécurité privée et particulière aussi.

5.3.1. Le problème public en 2017

Évidemment très différentes de 1934 et de 1990, les motivations qui ont conduit à la modification de la loi sur la sécurité privée et particulière de 1990 sont nombreuses et relèvent de plusieurs champs: évolution de la criminalité, géopolitique, politique, professionnalisation du secteur et budgétaire.

À partir de 2014, plusieurs propositions de loi sont déposées au parlement. Sabien Lahaye-Battheu, députée libérale flamande dépose une première proposition de loi²⁰ relative aux transferts de certaines missions de police vers les services de sécurité privée.

De manière plus fondamentale, l'évaluation de la loi « Tobback », demande issue de l'accord de gouvernement, a été beaucoup plus déterminante pour la rédaction de la nouvelle loi sur la sécurité privée en Belgique. Cette évaluation de la loi a été réalisée via la consultation d'une multitude d'acteurs et a abouti à la nouvelle loi qui reconnaît la professionnalisation du secteur privé, autorise le recours par la police à des services de sécurité privée et réaffirme de manière forte la différence entre la sécurité privée et la police. En rappelant que le rôle des agents de gardiennage est d'ordre préventif, qu'ils n'ont pas d'autorité sur la voie publique sauf exception et n'ont aucune compétence de type judiciaire et que la possibilité d'user de la force et de la contrainte est exclusivement réservée aux agents de la force publique, la loi réitère ce principe de monopole d'état.

La crainte de transfert de techniques policières au secteur privé avait fait l'objet d'un moratoire de 5 ans, pour le passage d'un policier vers la sécurité privée. La modification de ce moratoire en 2016, réduit à 3 an et à certaines fonctions policières, est un autre indice du changement d'approche du politique à l'égard de la sécurité privée.

Dans cette période de réflexion sur la nouvelle loi, période marquée par les attentats de 2015 et 2016, l'État, dans une situation budgétaire compliquée, peine à recruter des policiers. Les ressources policières sont entièrement dédiées à la lutte contre le terrorisme. La création de la DAB (Direction de la sécurisation) et du grade « Agent de sécurisation » au sein de la police fédérale a comme objectif de libérer des ressources policières « Inspecteur » en assurant avec

²⁰ Proposition de loi du 2 décembre 2014 modifiant la loi du 10 avril 1990 réglementant la sécurité privée et particulière en ce qui concerne la prise en charge de missions de police.

du personnel moins gradé des missions de sécurisation de sites sensibles tels que le palais royal, le Shape et l'Otan, les cours et tribunaux, ... (News Belgium, 2017)

Moins de policiers pour faire face à l'insécurité a provoqué une augmentation de la présence bien visible de la sécurité privée dans les lieux privés et les lieux publics tels que les aéroports, gares et sites sensibles.

Dans le même temps, certaines missions assurées par les entreprises de gardiennage, en parallèle de missions de police ou des agents de sécurité dans les transports en commun, ont créé un espace dans lequel certaines pratiques ont été observées, comme la systématisation de la vérification de sacs (Boquet, 2017), de la palpation systématique lors de l'accès à des bâtiments publics ou événements,...

Cette « zone grise » dans laquelle intervenaient les agents de gardiennage nécessitait d'être clarifiée par le législateur, pour permettre aux entreprises de sécurité privée de protéger à la fois l'organisation et ses agents en cas de litige ou de plainte.

Ces réponses pragmatiques dans un contexte d'urgence temporaire n'étaient cependant pas garanties par la législation. La crainte de dérives sécuritaires sans contrôle démocratique ajoutait de l'angoisse à l'atmosphère lourde de l'époque et risquait de fragiliser la légitimité des acteurs privés.

Dans un contexte de sous capacité de la ressource policière, de difficultés budgétaires notables et d'urgence sécuritaire, la montée en puissance des entreprises de sécurité privée a révélé un écart entre les pratiques observées sur le terrain, la loi et le respect des droits démocratiques.

En plus des motifs exposés, le contexte particulier des attentats a probablement accéléré la réforme de la loi sur la sécurité privée.

5.3.2. L'hypothèse causale

En 2017, contrairement aux deux périodes précédentes, une loi existe belle et bien et répond aux besoins des années nonante. Cependant, l'évolution de la société a modifié drastiquement la relation à la /l'in-sécurité.

Les limites budgétaires allouées aux services de police ne leur permettent pas de remplir leur cadre opérationnel, et donc certaines missions sont allégées (Renette E., 2015) En outre, la police fédérale se sent délaissée et considérée en quasi-faillite par son syndicat. « *Aujourd'hui, la police fédérale est en faillite de 10 % du personnel et de 20 % des investissements*, poursuit Fabrice Discry, président provincial au syndicat national du personnel de police et de sécurité (SNPS) » (Jos Z., 2017)

Et pourtant les besoins de sécurité depuis le début du siècle se sont accrus de façon considérable. L'attentat de septembre 2001, les guerres qui ont suivi, les attentats en Europe et plus précisément dans notre pays sont autant d'éléments qui, en plus des motifs exposés dans la loi, ont rendue dépassée la loi de 1990.

Le recours à l'armée dès le 17 janvier 2015 dans la foulée des attentats de Charlie Hebdo et durant toute la période critique des attentats a posé questions. Jusqu'à 1800 militaires ont été déployés dans notre pays jusqu'au 1^{er} septembre 2021 à la demande de la police fédérale, incapable de faire face à la menace. Pourquoi? Quels mandats? Quel rôle? La société civile s'est inquiétée. La nouvelle loi devra aussi tenter de rassurer la population.

Cette période ante et post attentats a démontré une convergence d'intérêt des acteurs politiques, de la société civile et des entreprises de sécurité privée. Il devient dès lors évident que coordonner les efforts en matière de sécurité, continuer à professionnaliser et cadrer les services privés et les intégrer réellement dans la politique globale de sécurité en Belgique, en créant un continuum de sécurité, est la voie à suivre.

5.3.3. Les bénéficiaires finaux

La mise à l'agenda a probablement été accélérée par les attentats.

Créer un cadre nouveau a permis aux entreprises privées d'assurer de nouvelles tâches, d'être reconnues comme véritables partenaires et acteurs de la sécurité globale du pays.

Cette reconnaissance en tant que membre du continuum de sécurité profite également aux agents de gardiennage. Leur professionnalisme est reconnu, leur rôle dans la société visibilisé. Leur légitimité s'en trouve renforcée.

Et le principal bénéficiaire de cette nouvelle loi est peut-être l'État lui-même. Confronté à une demande impérative d'augmentation de la sécurité mais avec un budget plus que limité, l'État octroie certaines possibilités nouvelles pour la police dont le recours aux entreprises de gardiennage dans l'utilisation des drones, le visionnage des caméras sur la voie publique (Article 115) et ce, toujours sous la supervision de la police. Par ailleurs, la nouvelle activité de gardiennage de fouille de biens mobiliers ou immobiliers (*sweeping*) ainsi que la surveillance des périmètres en situation d'urgence visent à décharger autant que possible les services de police de ces missions qui ne sont pas jugées comme des missions devant rester essentiellement policières. Il n'y a donc, à stade, aucun transfert de mission devant rester essentiellement policières ou de compétences policières ²¹ au secteur privé.

²¹ Exposé des motifs, p.6.

5.3.4. Les autorités politico-administratives

Nous avons écrit à propos de la période qui a précédé la loi de 1990, que la Belgique vivait une période difficile. Que dire de la deuxième moitié de la décennie 2010?

Le gouvernement libéral de Charles Michel I (11.10.2014 -9.12.2018)²², composé de la N-VA, du MR, du CD&V et de l'Open VLD poursuit la politique d'assainissement des dépenses initiée sous le gouvernement Di Rupo. Si la volonté de la ministre de l'Intérieur sous le gouvernement d'Elio Di Rupo était d'engager près de 1400 policiers (Milquet J., 2012) par an pour combler les départs à la pension, le gouvernement de Charles Michel a réduit cet objectif presque de moitié. À la question écrite de Bart Anciaux relative au faible taux de recrutement de nouveaux inspecteurs de police²³, la réponse reconnaît, en substance, que s'il y a sous-investissement, celui-ci ne sera pas modifié vu, entre autres, le souhait de changer la date de mise en pension des policiers.

Les autorités politico-administratives ont aussi une première idée pour résoudre cette difficulté. En transférant certaines missions de la police vers le secteur privé, on réduit les effectifs mobilisés au sein des forces publiques, et donc les coûts pour l'État, tout en offrant au secteur de la sécurité privée de nouvelles opportunités de diversification de ses activités.

Les attentats de janvier 2015 imposent une autre lecture du budget. La gravité de la période oblige à trouver des moyens, des idées nouvelles. La présence, temporaire, de l'armée en rue en est une.

Une autre manière de faire face est d'une part d'endiguer la baisse des engagements des policiers et d'autre part d'accroître le recrutement au niveau prévu initialement soit le nombre nécessaire pour compléter le cadre. En parallèle, le transfert de certaines missions non policières assurées par la police va voir le jour. Les entreprises sont prêtes.

Les militaires sont toujours dans les rues mais la période de crise s'estompe quelque peu.

Le ministre de l'Intérieur, Jan Jambon, conscient des attentes de sécurité de la population, de la nécessité de moderniser et renforcer la loi de 1990, élabore un nouveau projet. La loi promulguée le 2 octobre 2017 vise à poursuivre la professionnalisation du secteur de la sécurité privée et à l'intégrer réellement dans la politique de sécurité globale.

²² Un gouvernement minoritaire avec le même premier ministre a suivi. Appelé soit Michel II soit Michel Bis, ce gouvernement n'a tenu que jusqu'au 21/12/2018.

²³ Sénat. (2014, 23 octobre). *Question écrite n° 6-136: Police fédérale -Recrutement -Quota annuel* [Question écrite]. <https://www.senate.be/www/?MIval=Vragen/SchriftelijkeVraag&LEG=6&NR=136&LANG=fr>

5.3.5. Les groupes cibles

Directement visés ou affectés par une loi, une réglementation ou une intervention, les groupes cibles sont, cette fois, plutôt positivement impactés.

Les entreprises de gardiennage peuvent continuer à développer leurs activités dans un cadre plus clair, permettant davantage de possibilités de collaboration avec les acteurs publics de la sécurité et offrant plus de possibilités de solutions aux besoins de leurs clients.

Parmi les treize activités définies dans la loi de 2017, deux sont complètement neuves par rapport aux huit activités reprises dans la loi du 10 avril 1990: le « Sweeping ²⁴» et la commande de moyens techniques. Dans la loi de 1990, existait une importante et globale activité de contrôle des personnes. Cette activité a été subdivisée en inspection de magasin, gardiennage d'événement, milieu de sortie et la catégorie résiduelle de la treizième activité qui n'est pas ce qui est repris dans les 3 autres activités. Une dernière modification par rapport à la loi de 1990 est la disparition de l'activité accompagnement de transport exceptionnel.

Ces nouveaux services sont autant de nouvelles parts de marché à aller chercher. De plus, la reconnaissance des entreprises de gardiennage comme acteurs formels du continuum de sécurité accroît leur légitimité.

En outre, si le cadre renforcé est positif, il entraîne de nouvelles règles que les entreprises doivent respecter: continuer à assurer une formation de qualité, former tous les membres du personnel dirigeant, d'exécution ou représentant commercial d'une entreprise ou d'un service interne. Une obligation de discrétion apparaît également dans la loi (article 88).

Les agents de gardiennage quant à eux profitent de cette évolution positive du secteur.

Mieux formé, mieux encadré, pouvant effectuer des missions plus diversifiées, l'agent de gardiennage, loin de la vision du candidat policier dépité par un échec, est un métier choisi pour son rôle dans la société, ses possibilités d'évolution et son salaire intéressant.

Les clients sont évidemment impactés par cette nouvelle loi. Contraints par une loi plus extensive, leurs obligations s'en voient renforcées: obligation de faire appel à des entreprises agréées, de ne demander que des missions autorisées, ...

5.3.6. Les hypothèses d'intervention

L'État belge, dans un contexte d'insécurité accrue (menaces terroristes, événements de masse, sentiment d'insécurité) doit clarifier le rôle des uns et des autres.

²⁴ Il s'agit d'une fouille préventive de bâtiments et de terrains à la recherche notamment d'armes, de drogues, d'appareils d'espionnage, d'explosifs et autres objets dangereux, et dans ce seul but. Extrait du Syllabus N°2: Étude de la réglementation relative au gardiennage et étude approfondie des droits et obligations des agents de gardiennage, cours commun des 3 réseaux d'enseignement de la communauté française dans le cadre de la 7^e année Assistant aux métiers de la Prévention et de la Sécurité, agrément 2024-2029

En outre, la situation budgétaire incite à faire des économies, en transférant, en tout ou en partie, des missions non policières, de la police au privé.

La loi de 2017 impose donc un nouveau cadre basé en partie sur des fragments de l'ancienne par exemple, quant aux modalités d'autorisation des entreprises, des exigences pour l'accès à la profession, etc.

Pour rendre compte à la société civile de la mise en œuvre de la loi, le ministre de l'Intérieur présente chaque année à la Chambre des Représentants un rapport écrit (article 270 de la loi). Ce rapport dresse un bilan détaillé, incluant les activités des services d'inspection, le nombre et la nature des infractions relevées, ainsi que des recommandations potentielles pour améliorer la loi en vigueur.

Les sanctions font également partie du processus. Le retrait de carte d'identification, les amendes pour non-respect des obligations par les entreprises ou par les agents font partie de l'arsenal répressif.

Parallèlement à cette approche contraignante, la reconnaissance formelle du secteur comme acteur du continuum de sécurité participe à sa professionnalisation et à sa reconnaissance.

5.3.7. Conclusion

La loi de 2017 est prise dans une conjoncture difficile, marquée par une demande de sécurité accrue, des contraintes budgétaires et une sous-capacité policière reconnue.

Pour y faire face, l'État choisit d'intégrer plus clairement le secteur privé dans son dispositif de sécurité, le reconnaissant comme un partenaire essentiel du "continuum de sécurité".

Pour faire face aux inquiétudes quant aux dérives potentielles, le cadre législatif, les mécanismes de contrôle et de transparence et la reconnaissance de la professionnalisation du secteur sont renforcés.

5.4. Synthèse

La théorie des acteurs nous a permis de les situer schématiquement et de comprendre leur rôle respectif.

D'une interdiction générale avec dérogation limitée en 1934 pour les entreprises de gardiennage non politiques, on passe à une régulation plus structurée et professionnelle en 1990. La loi a alors pour ambition d'encadrer, par la mise en place de règles strictes, d'obligations pour les entreprises, pour les candidats agents et les agents déjà en fonction, un secteur en pleine expansion.

En 2017, la nouvelle loi entérine une vision fort différente du rôle du secteur privé dans la sécurité. En la reconnaissant comme un acteur professionnel et doté d'expertise, elle l'intègre explicitement dans la politique globale de sécurité du pays et le reconnaît formellement comme acteur du continuum de la sécurité. L'exposé des motifs de la loi l'a relevé, l'État et la sécurité privée deviennent partenaires dans le cadre du continuum. « De ce fait, leur apport peut s'inscrire dans une répartition intégrée des rôles avec d'autres acteurs de la sécurité, en particulier la sécurité publique » ²⁵

La grille de lecture que propose le Triangle des acteurs est basée sur les trois dates pivots que sont 1934, 1990 et 2017 et permet de comprendre l'évolution du secteur, la place que prend au fur et à mesure la sécurité privée et l'adaptation du cadre légal à ces différentes périodes.

Le cadre théorique général est posé, le chapitre suivant approfondira de manière plus précise, au sein de la sécurité privée, le gardiennage en Belgique, pour, par la suite, s'interroger sur sa perception des dérives idéologiques.

²⁵ Exposé des motifs, p.5.

Chapitre 6: Le secteur du gardiennage et ses acteurs

La présence de la sécurité privée en Belgique, on l’a vu, remonte à bientôt 120 ans. Aujourd’hui, défini par la loi sur la sécurité privée et particulière du 2 octobre 2017, le domaine du gardiennage, intégré dans le domaine de la sécurité privée, relève du SPF Intérieur et plus spécifiquement de la Direction générale Sécurité et Prévention.

On distingue sept domaines dans la loi du 2 octobre 2017, à savoir, la sécurité privée, le gardiennage privé, les entreprises de systèmes d’alarmes, les entreprises de systèmes de caméras, la consultance en sécurité, la formation dans ces différents domaines et la sécurité maritime. Dans le cadre de la sécurité particulière, nous relèverons les sociétés publiques de transport en commun.

Conscient que les différents domaines précités peuvent soit participer soit créer un environnement propice à d’éventuelles dérives, je n’aborderai que ce qui fait le cœur de cette étude, à savoir, les risques liés spécifiquement aux agents de gardiennage. Le secteur de la formation sera également abordé puisqu’il forme et valide les agents.

6.1. Les acteurs

Dans l’analyse du triangle des acteurs, nous avons défini les interactions existantes entre les trois grands pôles.

Dans ce chapitre, et avant de définir précisément les acteurs, je propose de les identifier et de les regrouper dans six grandes catégories.

6.1.1. Les agents de gardiennage

« *La richesse d’une entreprise de gardiennage est la qualité de ses agents* ». Cette réflexion, que je me suis faite dès mon arrivée dans le secteur, démontre l’importance de l’humain dans le gardiennage.

De plus en plus nombreux, les agents de gardiennage sont bien implantés dans le paysage belge. Entre le premier trimestre de 2013 et le troisième trimestre de 2024, le secteur est passé de 15.469 à 19.079 soit une augmentation de 19 % de la masse salariale²⁶. Omniprésents au point de se fondre dans le décor, ces agents, toujours mieux formés et vêtus de leur uniforme obligatoire, signe visible de leur présence et de leur fonction, contribuent discrètement, à l’instar d’une assurance, à instaurer un sentiment de sérénité dans les lieux qu’ils protègent.

²⁶ ONSS. (2025, 17 mars). *Evolution de l’emploi par commission paritaire. Troisième trimestre 2024*. <https://www.onss.be/stats/evolution-des-emplois-en-comite-mixte#data>

Bien que métier traditionnellement masculin, beaucoup d'agentes ont rejoint le secteur. L'évolution commence à se sentir. Sur base des statistiques citées plus haut, le nombre de femmes officiant dans les entreprises de gardiennage et services internes est passé de 2.210 à 3.373 entre 2013 et 2024, soit une augmentation de 35 %. Les chiffres sont beaux mais la proposition homme/femme est restée finalement assez stable avec une évolution de quelques pourcents seulement, passant de 17 % de femmes en 2013 et seulement 21 % en 2024.

Dans un autre domaine, les statistiques nous apportent une vision complémentaire et intéressante sur la diversité. La Commission Paritaire 317, compétente pour le secteur du gardiennage en Belgique, a relevé, dans une étude de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale²⁷ en 2021, que la proportion de Belges d'origine étrangère, nés belges ou devenus belges de parents non belges ou d'autres pays de l'UE, est plus élevée au sein de la CP317 qu'au sein de la population salariée de référence.

Cette réalité d'une représentation diversifiée dans les origines des agents est assurément un atout pour une réelle intégration des agents dans la société.

L'accès à la profession d'agent de gardiennage est encadré par plusieurs conditions. Sans les énumérer de manière exhaustive, on peut citer l'obligation pour le candidat de présenter un extrait de casier judiciaire modèle 596.1-34, relativement vierge (certains délits mineurs sont tolérés par la loi), être âgé de minimum 18 ans, de nationalité belge ou de l'UE ou de la Confédération Suisse et avoir réussi la formation de 139 heures. Cette formation et les spécificités relatives à des missions spécifiques tels que, par exemple, agent de gardiennage-transport protégé ou agent de gardiennage-milieu de sortie, seront détaillées dans le sous chapitre « Les organismes de formation ». Ensuite, direction le marché du travail!

La convention collective de travail du 23 juin 2023 (2023) modifiant la convention collective de travail du 15 mars 2012 relative à la durée et l'humanisation du travail au sein de la CP317 balise l'organisation générale des horaires des agents de gardiennage. Elle accorde, par exemple, une dérogation aux 37 heures hebdomadaires sur base annuelle en autorisant de travailler jusqu'à 48 heures par semaine.

L'organisation particulière du secteur du gardiennage, composé d'entreprises de services actives 24 heures sur 24, 365 jours par an, engendre des horaires de travail très variables, allant de 3 à 12 heures par jour, de jour comme de nuit. Cette organisation peut être source de fatigue physique et nerveuse chez les agents.

²⁷ BCSS, Datawarehouse marché du travail et protection sociale (2021). Calculs et traitement: SPF Emploi

6.1.2. Les employeurs et Arxia

Le gardiennage en Belgique est organisé de deux principales manières: les entreprises de gardiennage (EG) et les services internes, composés des services internes de gardiennage (SIG) et des services de sécurité. L'entreprise de gardiennage fournit à des tiers, dans le cadre d'une relation commerciale, des services tels que définis par la loi.

Le service interne de gardiennage organise le gardiennage principalement pour ses besoins propres (chapitre 2, article 5, de la loi du 2 octobre 2017).²⁸

Arxia se présente comme l'association représentative des entreprises de gardiennage en Belgique, affirmant rassembler 90 % du personnel et du chiffre d'affaire global du secteur. Elle regroupe vingt et une entreprises de gardiennage parmi plus d'une centaine d'entreprises agréées et se positionne comme l'interlocuteur privilégié des autorités politiques.

Lobbyiste, Arxia met en évidence la qualité des entreprises du secteur, sa capacité à s'adapter et à innover.²⁹

Les services internes de gardiennage sont eux regroupés dans une association propre. PSA, Private Security Association revendique 79 SIG en Belgique, dans des secteurs aussi divers que les hôpitaux, la culture, l'enseignement et l'industrie.³⁰

Un CA qui suit la courbe de l'augmentation de l'emploi évoque un secteur en bonne santé. Pour le démontrer, j'ai interrogé Arxia qui n'a pas souhaité (pas pu?) communiquer cette évolution et m'a renvoyé à son site internet. Celui-ci ne mentionne pas l'évolution du chiffre d'affaire global des entreprises affiliées en Belgique mais annonce un milliard d'euros de CA en 2024.³¹ Pour illustrer, malgré l'absence de données précises, cette évolution, j'ai pu bénéficier de l'apport des statistiques du Fonds de sécurité d'existence du gardiennage (Fseg). En effet, lors de notre entretien, M. Symens, secrétaire général du Fseg, m'a communiqué un tableau de l'évolution du nombre d'agents de gardiennage entre 2006 et 2024. Ce tableau confirme une augmentation du nombre de travailleur ETP dans le secteur, induisant une relation directe avec le CA. (Annexe 4)

²⁸ Une exception existe et concerne par exemple, dans les hôpitaux, les petites cellules commerciales présentes dans la galerie de l'hôpital

²⁹ À propos d'Arxia. (s. d.). Arxia. <https://www.arxia.be/fr/propos-darxia>

³⁰ Private Security Association (PSA) ASBL. (2012). *L'évolution de PSA*. <https://psavzw.be/files/1%20Evolution%20PSA.pdf>

³¹ Sur base de nos recherches sur les rapports des comptes annuels déposés à la BNB, il ne nous a pas été possible d'établir une évolution du chiffre d'affaires global du secteur, précisément à cause de la vivacité de ce secteur, fait de fusion, acquisition ou scission.

6.1.3. Les syndicats

En tant que partenaires, les syndicats jouent un rôle important dans le secteur du gardiennage. Avec un taux de syndicalisation global de près de 50 % (Statista 2023) la Belgique se plaçait au sixième rang des pays de l’Ocdé les plus syndicalisés. De façon plus précise et pour le secteur du gardiennage en Belgique, c’est de nouveau le Fseg qui nous partage des statistiques précises. M. Symens précise que le taux de syndicalisation dans le secteur est stable avec +/- 83 % de syndicalisation pour le statut ouvrier. Le taux pour le statut employé, est de +/- 49 %.

Les trois syndicats généralistes, organisation interprofessionnelle, œuvrent à de meilleures conditions de travail dans le gardiennage.

Partenaires d’un secteur ballotté entre la société et les sociétés, le rôle charnière des agents les met en potentiel conflit permanent avec les citoyens (voir chapitre 5.6 sur la justification). Les syndicats ont une responsabilité multifacette pour protéger les agents.

6.1.3.1. Prévenir les dérives par le respect des règles

Selon les représentants des syndicats rencontrés (retranscriptions des entretiens en annexe), la protection des travailleurs contre des risques de dérives extrémistes passe d’abord par le respect des accords pris:

- être payé selon les accords,
- avoir des conditions de travail respectueuses des CCT de la Cp 317,
- avoir une certaine sécurité d’emploi.

Selon les syndicats rencontrés, la qualité des relations sociales en entreprises et, globalement dans le secteur, sont des éléments structurant pour prévenir les dérives

6.1.3.2. Sensibiliser et former pour contrer les dérives

Nous l’aborderons plus loin dans l’analyse des rencontres mais les syndicats sont conscients d’être des acteurs dans les formations continues de leurs affiliés.

Former, informer, rappeler, sensibiliser sont des missions que se donnent les syndicats pour tenter de combattre les idées en contradiction avec leurs valeurs. (Conseil central de l’économie, 2007)

6.1.3.3. Des statuts clairs contre l’extrême droite

Disposant de procédures relatives au respect des valeurs des syndicats, ceux-ci peuvent, le cas échéant, désaffilier un membre. Au sein de la CSC Alimentation et Services (CSC, s.d.) compétente pour le secteur du gardiennage, cette possibilité est explicitement reprise dans l’article 12 des statuts. Au sein de la FG TB (2018), « Article 44 ter - Il n’y a pas de place à la FG TB pour les idées et les comportements racistes, sexistes, xénophobes ou fascistes. L’affiliation à

la FGTB est incompatible avec le militantisme ou l'adhésion à des partis et des mouvements d'extrême droite. (Ainsi modifié par le Congrès statutaire des 11, 12 et 13 décembre 1997 et le Congrès statutaire 8 et 9 juin 2006). »

6.1.4. Les clients

Les clients des entreprises de gardiennage sont ici compris comme les donneurs d'ordre, ceux qui font appel, dans le cadre d'un marché commercial, à une entreprise de gardiennage et à ses agents. Nous aborderons le rôle des clients en tant que clientèle d'un magasin par exemple, dans le sous-chapitre suivant consacré aux citoyens.

L'adage « *Le client est roi* » n'est pas en vigueur dans le gardiennage. En effet, pour empêcher des dérives éventuelles de certains donneurs d'ordres, le législateur a prévu des garde-fous en stipulant clairement que « les personnes au service d'une entreprise ou d'un service interne effectuent leurs activités sous l'autorité exclusive du personnel chargé de la direction effective de l'entreprise ou du service interne » (Article 44, loi 2017). Le donneur d'ordre ne peut donc pas passer « en direct » vers l'agent de gardiennage.

Le client est réputé connaître la loi et ne devrait donc pas exiger voire, plus insidieusement, manipuler l'agent pour exercer des missions illégales. La ségrégation à l'entrée « des lieux où l'on danse », les contrôles systématiques sur base du facies ou le refus d'accès d'un SDF à un magasin sont des transgressions à la loi qui ont plusieurs conséquences négatives.

Dans une telle situation, si l'agent ne refuse pas ce type de missions en renvoyant immédiatement au dirigeant en charge du contrat, il sera tenu personnellement responsable, comme tout citoyen qui enfreint les lois.

Sur le terrain, l'agent de gardiennage, quelques fois plus proche du client final que de son employeur, et inquiet des conséquences qu'un refus engendrerait, pourrait se sentir cependant contraint d'accepter des demandes illégales.

6.1.5. Les citoyens

En tant qu'acteurs de ce secteur, les citoyens n'ont ni un rôle unique ni un rôle stable. La période des attentats a rendu les missions de surveillance, de contrôle, de prévention plus que nécessaires, vitales! Les contrôles de sacs se déroulaient calmement, de façon spontanée, dans un contexte où le sentiment que la sécurité est l'affaire de tous était au plus haut niveau. Trois ans plus tard, les demandes formulées aux agents de gardiennage sont assez semblables et portent sur le masque chirurgical de la période Covid. À cette période, les agressions verbales voire physiques, envers les agents de gardiennage qui rappelaient les règles dans les lieux accessibles au public, se sont envolées. (De Brouckère, T., 2022) (Simon C. *et al.*, 2022)

6.1.6. Les autorités institutionnelles: SPFI et BOSA

6.1.6.1. Direction générale Sécurité et Prévention

Au sein du Service Public Fédéral Intérieur (SPFI), les autorités institutionnelles du secteur du gardiennage sont représentées par la Direction générale Sécurité et Prévention et plus spécifiquement par le service Politique de la sécurité privée (SPV).

En tant qu'acteur clé de l'administration, SPV joue un rôle majeur dans le dispositif de sécurité en Belgique. D'une part, SPV fournit au ministre de l'Intérieur, son ministre de tutelle, toute son expertise technique et ses conseils relatifs aux décisions législatives ou réglementaires concernant le domaine de la sécurité privée.

D'autre part, SPV a en charge notamment les demandes et délivrances des autorisations aux entreprises et organismes de formation, les demandes de cartes d'identification, la gestion des redevances.

En plus, SPV veille à une intégration active des acteurs privés dans la politique globale de sécurité du pays. À l'écoute du secteur, de ses constats et de l'évolution générale de la sécurité dans la société, SPV analyse les craintes, les demandes du secteur pour informer son ministre. Pour être complet, collaborent avec le service Politique de la Sécurité privée deux autres équipes: l'équipe « Sanctions » et l'équipe « Inspections » qui se partagent la surveillance des activités des agents sur leurs postes de travail via les « inspecteurs » (Article 208 de la loi) et les sanctions éventuelles à faire appliquer.

6.1.6.2. Le Conseil consultatif de la Sécurité privée

En exécution de la loi, le Roi a mis le Conseil consultatif de la sécurité privée³². Instance de concertation entre les principaux acteurs du secteur: entreprises, syndicats, CP317, autorités publiques, police, gouverneurs, sa mission principale est de conseiller le ministre de l'Intérieur sur la politique à mener en matière de sécurité privée.

Le Conseil peut émettre des avis sur demande ou de sa propre initiative, proposer des études, interpellier des commissions et inviter des experts selon les sujets abordés. Il ne vise pas nécessairement le consensus, mais peut refléter la diversité des opinions exprimées.

Chaque année, le Conseil doit remettre un rapport d'activités transmis au Ministre, destiné à alimenter le rapport parlementaire prévu par la loi.

Le Conseil consultatif oriente la réflexion, relève les tensions, les intérêts divergents, mais aussi les points de convergence d'un secteur où se croisent en permanence la sécurité, l'économie et les libertés.

32 Arrêté Royal du 18/03/20211 relatif à la création du conseil consultatif de la sécurité privée, M.B.,07 mai 2021

6.1.6.3. BOSA, travailler pour le gardiennage

Au sein du Service Public Fédéral Stratégie et Appui (BOSA), Travaillerpour.be, toujours connu sous son ancienne dénomination, SELOR, joue un rôle important dans l'évaluation des agents de gardiennage.

Au même titre que Travaillerpour.be, certains centres de test internes agréés par le ministre et faisant partie d'une entreprise de gardiennage autorisée (Article 66 de l'AR Formation³³) sont autorisés à faire passer les tests psychotechniques. Le second test relatif aux connaissances légales de la formation de base du métier d'agent, le test de droit, est uniquement évalué par Travaillerpour.be/ Bosa. Ce deuxième test regroupe les modules deux et trois énoncés dans l'article 14 de l'AR Formation dont l'obligation d'évaluation par Bosa est énoncée dans l'article 55 de l'AR Formation.

Ces deux tests doivent être impérativement réussis pour prétendre à l'obtention d'un emploi d'agent de gardiennage.

6.1.7. La formation

6.1.7.1. Les organismes de formation

Réglementé par l'AR Formation, pour obtenir l'attestation de compétences générales, diplôme d'agent de gardiennage, le candidat agent doit suivre une formation de 139 heures dispensée par un organisme de formation agréé par le SPFI (voir sous chapitre 6.1.7.2.).

Il existe plusieurs types d'organismes de formation. Certains organismes sont directement attachés à des entreprises de gardiennage. C'est le cas, par exemple et non limitatif, de Securitas Academy, Seris Academy ou Protection Unit Academy. Certains organismes de formation sont spécialisés en sécurité, par exemple, Temporis, d'autres, comme l'IFAPME, sont plus généralistes.

À côté de ces organismes, existent, tant au sein de l'enseignement secondaire que de l'enseignement pour adulte, des organismes autorisés directement liés à un établissement scolaire.

Mises à part les écoles, les organismes de formation sont dans une position ambivalente. D'un côté, ils doivent valider, en toute honnêteté pédagogique, les compétences acquises par les candidats. D'un autre côté, en tant qu'entreprise commerciale, ils doivent être économiquement

33 Arrêté royal du 23 mai 2018 relatif aux conditions en matière de formation, d'expérience et d'aptitude professionnelles, aux conditions en matière d'examen psychotechnique pour l'exercice d'une fonction dirigeante, d'exécution ou commerciale dans une entreprise de gardiennage, un service interne de gardiennage ou un organisme de formation et leur organisation

rentables. Qu'en est-il d'un organisme de formation, qui, après avoir été payé entre € 2 000 et € 2 500 pour une formation d'agents de gardiennage, ne validerait pas la formation à cause d'échec(s) dans un des modules qu'il a lui-même donné? Le taux élevé de réussite (100 %) affiché³⁴ par certains organismes de formation sur leur page Facebook n'est-il dès lors pas un argument marketing? Avec quel niveau de qualité de l'apprentissage?

6.1.7.2. La formation des agents

Mises à part des fonctions spécifiques reprises dans l'article 6 de la section 1 du chapitre 3 de l'AR Formation qui ne nécessitent pas l'attestation de compétence générale agent de gardiennage, l'agent de gardiennage qui souhaite se former à d'autres missions telles qu'agent mobile, protection de personnes, inspecteur de magasin, ... devra suivre des formations complémentaires avant d'exercer.

L'article 14 précise que l'attestation de compétence générale agent de gardiennage ne pourra être délivrée que lorsque le candidat aura réussi chacun des treize modules de formation, excepté le module 12 pour lequel l'AR Formation dispense de l'examen (article 48 de l'AR Formation), soit 139 heures, avec un minimum de 50 % des points pour chaque module. Cette formation dont le détail des 13 modules est repris en annexe 5, est basée sur des cours théoriques et pratiques et se doit d'être "actuelle, pratique et correspondre à la fonction et à l'activité à laquelle la formation a trait" (AR Formation, article 35).

Concernant le contenu même de ces modules, l'article 148 de la loi, énonce que « *Le Ministre de l'Intérieur agréé, après contrôle et avis d'une inspection externe ou d'un organisme de certification reconnu par le ministre, les formations.* »

6.1.7.3. Les chargés de cours

L'article 36 de l'AR Formation expose que « *les branches peuvent uniquement être enseignées par des chargés de cours qui répondent aux exigences de profil prévus à l'annexe 2 du présent arrêté, enseignent conformément aux dispositions de l'article 35, (...)* ».

Dans ce même article 36, 3^e, il est explicitement fait mention que les chargés de cours, entre autres compétences, « disposent d'une compétence pédagogique et didactique démontrable et pertinente » (AR Formation). Ces compétences ne doivent pas avoir été sanctionnées par un diplôme pédagogique reconnu mais sont évaluées par le SPFI.

Après avoir dressé un panorama du gardiennage privé en Belgique, il est temps désormais de le mettre en perspective avec les entretiens des différents acteurs rencontrés.

³⁴ <https://www.facebook.com/reel/2287563064780541>

6.2. Conclusion

La présentation des acteurs du gardiennage met en évidence un secteur au croisement d'intérêts économiques, sécuritaires et politiques. En croissance économique régulière, régulé par le SPF Intérieur et sous la loupe de syndicats qui assurent leur rôle de contrepoids, le secteur, de plus en plus professionnel, acquière une position particulière dans la sécurisation globale en Belgique, en devenant un acteur reconnu du continuum de sécurité.

Cette présentation prépare le terrain pour interroger les acteurs sur les risques de dérives et les mécanismes de prévention éventuellement mis en place pour que ce qui est un risque ne devienne réalité.

Chapitre 7: Regards croisés

L'objectif recherché dans le cadre de ce mémoire est le recueil de la perception des acteurs du secteur, entreprises, syndicats, ministère de l'Intérieur, face aux menaces de dérives idéologiques des agents de gardiennage.

Les entretiens menés ont apporté la matière souhaitée: recueillir le sentiment, la perception des acteurs par rapport aux risques de comportements déviants des agents de gardiennage dans le cadre de la montée du populisme et de l'extrême droite en Belgique. La matière est là, son analyse peut débiter.

Afin d'organiser, de synthétiser et de comparer toutes ces données, nous utiliserons un canevas original, structuré, sous forme de grille thématique.

Ce canevas, dans cette perspective qualitative, permet de dégager les logiques de sens, les convergences, dissonances ou logiques propres à chaque groupe d'acteurs et finalement de formuler des hypothèses qui répondent à ma question de recherche.

Le canevas construit est basé sur les questions posées aux différents acteurs. Ces questionnaires (Annexe 1) sont spécifiques à chaque groupe d'acteurs, avec des interrogations communes pour obtenir la mise en relation recherchée.

Ce cadre a été posé aussi dans un but de nous aider à objectiver la situation de manière à éviter les biais les plus communs tels que biais de confirmation, de négativité ou de corrélation illusoire.

7.1. Analyse du matériau

L'analyse du matériau a été réalisée en plusieurs phases.

Pour rappel, quatre acteurs clés de cette étude ont été identifiés, laissant volontairement de côté l'approche des agents de gardiennage et des clients, nous nous sommes concentrés sur les syndicats, les entreprises de gardiennage de taille moyenne et de grandes tailles, l'association des entreprises de gardiennage en Belgique et la Direction générale Sécurité et Prévention (service politique de la sécurité privée), représentant l'approche politique.

La première étape a été de comparer, lorsque cela était possible, les réponses des intervenants du même groupe. Les réponses sont-elles comparables ou diamétralement opposées? Quelles sont les différences patentées?

Il n'est pas nécessaire d'explicitier, dans un tableau spécifique, qui sont les acteurs. Il me semble que leur notoriété est suffisante pour les reconnaître et les identifier.

Arxia a été défini précédemment.

Alliance Security est le seul acteur à devoir être présentée de manière un peu plus complète, ce qui sera fait dans le tableau de synthèse des entreprises de gardiennage, en annexe.

7.2. Les réponses des différents acteurs

7.2.1. Les syndicats

La représentation syndicale dans le secteur du gardiennage est répartie entre les trois syndicats généralistes que sont la CSC, la FGTB et la CGSLB. Il n'existe pas (encore?) dans ce secteur, un syndicat corporatiste tel que le Sic (Syndicat Indépendant des Cheminots) par exemple à la SNCB.

La répartition des affiliations est, sur base des résultats des dernières élections sociales, approximativement d'un peu plus de 40 % pour la FGTB, idem pour la CSC et 10 % pour la CGSLB.

Vu la faible représentativité du syndicat libéral, j'ai décidé de ne pas l'interroger.

Les réponses, en parallèle, des interlocuteurs des deux syndicats interrogés ont fait l'objet d'un tableau (Annexe 6: tableau de synthèse des syndicats)

7.2.1.1. Les syndicats sur la même longueur d'onde

Partant d'un guide d'entretien semi-directif, j'ai cherché à comprendre comment les deux syndicats représentatifs du secteur du gardiennage en Belgique, la CSC et la FGTB, perçoivent les risques de dérives idéologiques dans un secteur professionnel marqué par une approche d'autorité.

D'un côté comme de l'autre, le constat est clair: le phénomène de droitisation existe et est effectivement perçu par les syndicats, même s'il est difficile à quantifier et à documenter avec précision. La CSC et la FGTB ont toutes deux développé des réponses structurées au phénomène. Les formations syndicales apparaissent aux yeux de nos interlocuteurs comme le premier levier de réponse, proactif, anticipant les éventuelles dérives. Si la CSC a mis en place un outil pédagogique centré sur la diversité et reconnu au niveau européen, la FGTB propose des modules axés sur l'histoire sociale, la critique de l'extrême droite et la défense des valeurs progressistes.

Cependant, si l'intention est louable et indispensable, les deux organisations reconnaissent que le public cible n'est pas véritablement atteint. En effet, ces formations ne touchent pas tous les délégués mais une partie d'entre eux. Ils relèvent surtout que ces contenus ne percolent que très peu au niveau des agents de terrain. Seule l'implication politique, voire idéologique personnelle des délégués, participe au partage des valeurs et du discours institutionnel des syndicats.

Si le ver est dans le fruit, la réponse des syndicats est similaire, dès qu'ils constatent une appartenance à des partis d'extrême droite, par ailleurs plus fréquemment décelées lors des périodes électorales, ils invitent le membre à une discussion de réaligement, rappellent les valeurs démocratiques du syndicat et, si nécessaire, entament une procédure d'exclusion du membre.

En ce qui concerne les discours populistes, les deux organisations syndicales constatent sur le terrain leur banalisation progressive. Ce processus est attribué à un climat politique délétère, mais aussi à des caractéristiques structurelles du métier: port de l'uniforme, isolement en poste, confrontation régulière à des publics en situation de précarité. À cela s'ajoute l'impact des réseaux sociaux, qui amplifient les logiques de renforcement des opinions.

La CSC met en avant l'existence de relais politiques, parfois discrets, et constate que certains agents semblent attirés par des discours politiques, perçus comme donnant du sens à leur travail et leur apportant une forme de reconnaissance sociale.

La FGTB, de son côté, insiste sur la difficulté à contrecarrer les bulles informationnelles numériques, où se développent des opinions renforcées par le biais de confirmation, sans aucune contradiction. De plus, la Fédération des Travailleurs évoque également la formation de groupes communautaires, notamment pro-musulmans, qui seraient source de tensions internes.

Du côté des entreprises, les syndicats sont plus critiques. Ils les considèrent comme des acteurs globalement passifs en matière de prévention des dérives idéologiques. Certaines mettent en place des plans diversité ou des cellules internes, mais souvent de manière formelle ou opportuniste. La FGTB pointe explicitement le risque de « diversity washing », lorsque ces initiatives relèvent plus de l'affichage que d'un engagement réel.

Le diagnostic posé par la CSC et la FGTB sur la perméabilité du secteur du gardiennage aux idées d'extrême droite est également justifié par la spécificité du métier.

Un constat positif pour conclure: l'apport des syndicats face à cette problématique est que ni l'une ni l'autre ne rapporte une explosion manifeste de comportements déviants. Cependant, les deux organisations s'accordent à dire que le contexte sociopolitique actuel, marqué par la montée des populismes et la légitimation de certains discours dans l'espace public, constitue un risque pour l'éthique professionnelle et l'image du secteur du gardiennage privé.

C'est dans cette ambiance tendue où leur responsabilité est tout engagée que l'action syndicale se joue.

7.2.1.2. Les syndicats, des gardes-fous

Au niveau syndical, le constat que la montée des idées populistes et d'extrême droite touche bel et bien le secteur du gardiennage fait consensus. Notre hypothèse de départ, soupçon incertain de risques pour notre société, est partagée et reconnue comme un phénomène existant dans

le secteur. Le métier, par sa nature même, porte en germe certains risques. L'autorité qu'il suppose (le port de l'uniforme est un attribut), la solitude dans laquelle il s'exerce (l'agent de gardiennage doit souvent seul prendre des décisions, quasi immédiatement), le contact fréquent avec tous types de publics et des horaires dont la flexibilité peut réduire les relations sociales et familiales forment un terreau qui pourrait s'avérer propice à d'éventuelles dérives. Et nos interlocuteurs syndicaux, d'émettre, de plus, l'hypothèse que ces fonctions de sécurité peuvent attirer des profils plus sensibles aux logiques identitaires ou autoritaires.

Face à cela, les syndicats tentent de jouer un rôle de garde-fous. Alors même qu'ils reconnaissent la difficulté de percoler directement sur le terrain, c'est-à-dire au plus près des agents de base, ils développent des formations spécifiques, organisent des campagnes de sensibilisation en interne et se donnent, en dernier recours, des procédures d'exclusion.

Les syndicats ne considèrent pas le secteur du gardiennage, plus qu'un autre, victime de politisation homogène ou organisée par quelque parti à tendance populiste. En revanche, c'est plutôt à une présence politique diffuse, souterraine parfois, mais bien réelle que les agents sont confrontés. Si, pour le syndicat socialiste, le PTB semble s'inscrire dans une stratégie structurée et visible, la droite, extrême, populiste, avance de façon moins visible, mais non moins efficace, portée par un allié de poids que sont les réseaux sociaux pour diffuser ses idées et mobiliser les imaginaires.

Un dernier élément, sorte de paradoxe, doit être souligné. On l'a vu, le secteur du gardiennage est très largement multiethnique, ce qui est assurément un atout dans une société multiculturelle comme la nôtre. Pourtant, cette diversité ne protège pas forcément des replis identitaires ou des tensions communautaires. Elle est même, selon un événement relaté par un syndicat, parfois devenue le théâtre de conflits internes, de critiques croisées, de ressentiments silencieux, entre autres à l'aune de l'actualité internationale dramatique ou lors de périodes de fêtes religieuses. La diversité, un rempart automatique contre les dérives autoritaires? Malheureusement, si elle en est un élément capital, elle n'en est pas la panacée.

7.2.2. Les entreprises de gardiennage

De l'acceptation, ou pas, des entreprises de gardiennage à nous accorder 45 minutes de leur temps, nous pourrions tirer deux tendances.

La première attitude concerne les entreprises qui, bien que débordées par leur business, trouvent important de démontrer leur prise de conscience des dérives potentielles dues à la montée des extrémismes, ne fut-ce que pour les relativiser.

La deuxième attitude rencontrée est celle de Securitas et de G4S qui n'ont pas souhaité donner suite à nos sollicitations.

7.2.2.1. Des entreprises conscientes

Parallèlement aux rencontres avec les syndicats, trois entreprises de gardiennage ont été entendues.

Basées sur un guide d'entretien sein directif spécifique aux entreprises de gardiennage, mes recherches consistent à appréhender leur conscientisation des dérives potentielles dues à la montée de l'extrême droite et des discours populistes auprès des agents de gardiennage. Ce guide d'entretien aborde quatre grands thèmes: l'évolution de la demande dans un contexte sociopolitique tendu, les logiques de recrutement, de formation et de valeurs, la prévention des dérives éventuelles et enfin l'image sur le secteur

A pu être observée, au travers de ces échanges, une image assez cohérente du secteur, avec certaines spécificités liées à la taille, le positionnement ou au champ d'activité.

7.2.2.1.1. L'évolution du secteur

Concernant l'évolution du marché du gardiennage privé en Belgique, toutes les entreprises valident ce qui a été présenté dans la partie théorique de cette étude: la demande en services de gardiennage est en augmentation. Cette tendance, marquée dans les lieux à haute densité comme les aéroports (Patrick Ramackers, risk Quality Manager et Marc Antoine Henne, RH Manager nous rappellent que Protection Unit a apporté un renfort de dernière minute à l'aéroport de Charleroi³⁵), les zones commerciales (Seris), s'observe aussi dans les secteurs publics ou semi-publics. Dans ce domaine, Mokhtar El Hirache, directeur d'Alliance Security, parle de ses nombreuses missions dans les CPAS, les abris de nuit, ...

Les raisons de cette croissance relèvent, entre autres, de l'évolution de la société: criante des attentats, replis sur soi, défiance à l'égard des représentants des autorités, ... Quand Protection Unit insiste sur la montée des incivilités et de la violence dans certains espaces, Alliance évoque une société sous tension, voire de manière plus globale encore, un problème d'éducation.

Mais la croissance peut également être la conséquence de certaines réglementations imposées par le politique. Un cadre ultra-régulé comme un aéroport ou l'augmentation des collaborations entre le privé et le public, Alliance y fait allusion dans les bals de village décrivant un désinvestissement de la présence policière au profit d'agents de gardiennage, dénotent une influence du politique dans le champ de la sécurité privée. Loin de poser problème, cet accroissement de

³⁵ <https://www.lesoir.be/672243/article/2025-04-29/du-renfort-pour-la-securite-laeroport-de-charleroi-des-mercredi>

la prise en charge de missions historiquement publiques par les entreprises privées leur est tout à fait favorable.

Dans ses réponses, Seris propose une lecture plus structurelle de l'évolution du gardiennage et évoque une transition en cours où la technologie est en train de redéfinir la logique du métier: ce n'est plus l'humain qui déclenche la sécurité mais les données, les caméras, l'IA. Le rôle de l'agent évolue, va continuer à évoluer mais Seris voit la demande d'agents stagner.

Un dernier constat est partagé par Protection Unit et Seris: la montée en tension du côté des clients. Dans un climat sociétal plus brutal, certains clients ont parfois des demandes plus « musclées », voire stigmatisantes et se permettent aujourd'hui des remarques ou des attitudes qui auraient été inacceptables il y a quelques années. Les deux entreprises affirment les refuser, tout en admettant que cela demande un positionnement clair dans un marché concurrentiel.

7.2.2.1.2. Le recrutement

Un autre point important de nos entretiens concernait le recrutement. Loin d'être rétives à la mixité, toutes les entreprises en sont demandeuses. Des actions concrètes pour attirer davantage de femmes (Le Soir, 2019), sont organisées. En effet, la réglementation impose qu'un agent masculin ne puisse contrôler que les hommes et les agentes ne peuvent contrôler que les femmes. Ce besoin en dames est particulièrement important pour des secteurs tels que les aéroports et le gardiennage événementiel (festivals, événements sportifs ou culturels, ...).

La mixité des origines, si elle n'est pas une demande, est toutefois loin d'être un frein lors du processus de recrutement. La gestion d'une galerie commerciale dans un centre-ville avec des agents au même profil que les visiteurs est une partie de la solution à la sécurité du lieu. Mon expérience personnelle dans la Galerie Opéra de Liège début des années 2000 abordait déjà cette approche de la sécurité³⁶.

Concernant le profil idéologique des agents, aucun acteur n'a indiqué tenir compte des convictions politiques des candidats. Et pour cause, ils ne disposent d'aucun moyen de détection d'éventuelles radicalités. Lors des entretiens de recrutement, tant Seris que Protection Unit insistent sur les valeurs qu'elles cherchent à transmettre: respect, discrétion, loyauté, sens du service.

Protection Unit relève aussi que, si des agents sont formés dans leur centre de formation et que des indices de radicalisation existent, ces candidats ne seront pas repris dans leur entreprise.³⁷

³⁶ Alors que la galerie était régulièrement fréquentée par des adolescents issus de l'immigration, les agents de gardiennage eux-mêmes issus de l'immigration ont pu canaliser l'enthousiasme de ces jeunes bien mieux que des agents non issus de l'immigration.

³⁷ Cependant, si l'agent réussit la formation et le test psychotechnique, il sera, sans restriction, sur le marché du travail détenteur de l'attestation de compétences générales.

Chez Seris, l'entretien d'embauche inclut des questions destinées à repérer les biais ou réactions problématiques. Certains candidats sont écartés pour propos racistes ou violents dès cette étape. Ce qui étonne le responsable, c'est parfois la franchise des réponses: comme si certains ne percevaient plus la frontière entre opinion personnelle et comportement professionnel.

7.2.2.1.3. La prévention des dérives? Un enjeu diversement reconnu

Si la plupart des entreprises semblent s'appuyer sur les collègues et le middle management pour éviter les dérapages, il n'y a que peu, voire pas de procédure interne formalisée pour traiter les cas sensibles. PU mentionne un système formel de plaintes/feedback anonyme qui permet aux collègues et aux citoyens de signaler des incidents, des comportements inadéquats, ...

Même si la formation à la déontologie et aux valeurs est bien en place dans le cadre de la formation de base des agents de gardiennage, PU reconnaît que certaines thématiques telles que les discriminations de genre, l'homophobie, le racisme ... ne sont pas assez abordées. Seris, sans évoquer de cas précis, est attentive à ces questions et semble consciente des risques de glissements idéologiques.

L'entreprise prend même une position claire par rapport au contenu des formations obligatoires et organise, au sein de son centre de formation, des formations complémentaires sur la gestion de l'agressivité ou des situations tendues. Au-delà, Tibo DEMOOR, CEO de Seris, regrette que certains enjeux restent absents des formations de base tels que les effets psychologiques des conflits, la place des réseaux sociaux, la déconstruction des fake news ou des théories complottistes. Il plaide pour une adaptation du programme de formation de base (les 139 heures), plus en phase avec les réalités actuelles.

Alliance Security quant à elle, plus petite structure, revendique une réelle vigilance managériale de proximité et une réelle diversité au sein de ses équipes, ce qui aurait comme effet de repérer les potentielles dérives.

7.2.2.1.4. Discours public et image

Conscients que ce sont les agents de gardiennage qui déterminent en partie, et au-delà des pratiques marketing et de communication, l'image de l'entreprise, celles-ci reconnaissent que la perméabilité aux discours radicaux peut devenir commercialement problématique. Dans ce secteur si spécifique où l'agent est souvent géographiquement éloigné de la maison-mère, il en reste toujours son premier représentant. L'attitude globale, l'image que l'agent de gardiennage va donner, impactera directement l'être humain qu'il est, le client chez qui il travaille, l'entreprise qui l'emploie et le secteur pour lequel il travaille.

L'image de l'agent est donc considérable et peut impacter, par une attitude positive ou négative, tout un secteur économique.

7.2.2.2. Quelles conclusions à ce stade?

Ces entretiens menés auprès des entreprises démontrent qu'il n'existe pas de pratiques homogènes ni structurellement organisées. Si nos interlocuteurs ont conscience des problèmes éventuels lorsque ces hypothèses leur sont présentées, les entreprises qu'ils représentent n'ont pas véritablement considéré ceci comme des priorités ni pour le secteur ni pour la société.

Cependant, au coup par coup, de manière plus ou moins impliquée, les entreprises ont développé, à leur niveau, quelques outils pour faire face aux enjeux idéologiques ou politiques, sans véritablement pouvoir se baser sur un cadre commun, un standard de veille ou d'analyse partagé à l'échelle du secteur.

Un élément commun aux entreprises apparaît cependant de façon évidente: le respect de la neutralité. Cette neutralité portée comme une antienne, exprime surtout l'évitement d'une réflexion plus approfondie sur les éventuels conflits de valeurs au sein de leur entreprise. Cette prudence, dans un contexte socio-politique où les tensions identitaires existent et où les attentes vis-à-vis des agents de gardiennage évoluent, ne doit cependant pas devenir une forme d'aveuglement stratégique de problèmes latents.

Et cette approche « light » du phénomène fait finalement reposer la responsabilité du traitement de ces dérives sur le middle management local. En fonction de sa sensibilité, sa capacité à identifier un problème et à y réagir, le problème, s'il ne se règle pas, n'explose pas.

Ce constat, s'il montre que les entreprises ne sont pas complètement passives face à ces risques de dérives, démontre néanmoins que la problématique est individuelle et repose sur la qualité du personnel. Arxia apporte, dans le chapitre suivant, sa vision du phénomène.

Dans un métier où les agents incarnent une forme d'autorité au quotidien, laisser certains discours extrêmes se banaliser sans réaction structurée pourrait entraîner des conséquences bien réelles. C'est sans doute là que se situe le véritable point de vigilance.

7.2.3. Arxia, la structure faîtière du gardiennage

Filip Smeets, CEO de Arxia, la fédération des entreprises de gardiennage en Belgique pose directement le secteur dans une dynamique expansive et consciente de ses responsabilités. Sous sa direction, Arxia agit comme l'interlocuteur sectoriel incontournable, représentant 90 % du CA du secteur et 90 % du personnel. En tant que représentant du secteur, Arxia n'a aucun contrôle direct sur les pratiques internes des entreprises affiliées.

L'objectif de Arxia est la professionnalisation constante du secteur et sa reconnaissance comme partenaire de sécurité en Belgique. Elle se doit donc de s'intéresser aux enjeux soulevés par la montée des idées populistes et d'extrême droite.

Selon Filip Smeets, depuis 2013, le nombre d'agents sur le terrain a progressé de 25 %, dépassant aujourd'hui les 19.000 unités. Et le CA grimpe, en parallèle, dépassant la barre du milliard d'euros.

Selon Filip Smeets, cette expansion s'explique, en partie par une mutation profonde du secteur: le gardiennage de biens laisse place à une logique de sécurité plus globale, intégrant le contrôle de personnes et des missions historiquement réservées à la police.

7.2.3.1. Des risques reconnus mais gérés à différents niveaux

Interrogé sur la radicalisation politique ou religieuse, Filip Smeets reconnaît l'existence de risques, notamment dans les sites sensibles comme les infrastructures critiques, les ports, les aéroports ou les ambassades. Selon lui, les grandes entreprises du secteur ont déjà intégré des mécanismes internes de type "insider threat"³⁸ pour y faire face. Il admet cependant, qu'à l'heure actuelle, aucun dispositif coordonné n'existe au sein de la fédération elle-même. Arxia considère qu'il existe certains risques plus importants à traiter dans l'immédiat. À titre d'exemple, F. Smeets relève les risques liés au trafic de drogue, notamment dans les ports, et la corruption de certaines corporations dont ne sont pas exclus les agents de gardiennage.

7.2.3.2. La difficulté à objectiver les demandes discriminatoires, les plaintes

Concernant les demandes émanant de clients et pouvant relever d'une logique discriminatoire, la fédération n'a reçu aucune remontée formelle. Arxia, n'étant pas en lien direct avec les clients finaux, reconnaît sa difficulté à capter ce type de dérives. F. Smeets propose un cas hypothétique (?) qui pourrait éventuellement se présenter, à savoir une ambassade formulant des critères ethniques pour son agent de gardiennage. Ce type d'information n'apparaît nulle part ...

Et Arxia ne tient par ailleurs aucune base de données sur d'éventuelles plaintes. Ce travail est assumé par le SPF Intérieur qui, selon F. Smeets, reçoit environ 360 plaintes par an, principalement dans le milieu festif. Ce segment est identifié comme une zone à risque, bien qu'il ne soit pas officiellement représenté par la fédération.

7.2.3.3. Déontologie, sensibilisation et formation

Arxia ne dispose pas de code de déontologie spécifique sur la neutralité politique ou les risques de dérives. Elle revendique plutôt un rôle d'information à l'attention de ses membres mais estime que la sensibilisation relève avant tout des entreprises. Selon F. Smeets, c'est par l'employeur direct que peut se nouer un lien de confiance suffisant pour aborder ces thèmes sensibles.

³⁸ Une menace interne, dans le cadre d'une entreprise, désigne un danger émanant d'une personne qui en fait partie ou qui lui est étroitement associée.

En outre, les entreprises s'appuient sur des tests psychotechniques et une formation initiale obligatoire comprenant des modules sur la discrimination. Ces formations, théoriques et pratiques, cherchent à faire réagir les candidats en provoquant des débats pour déceler les attitudes problématiques. Arxia admet que ces dispositifs ont leurs limites et qu'ils ne permettent pas de repérer tous les glissements idéologiques. La fédération souligne par ailleurs, l'importance des syndicats, tout en relevant leurs difficultés à mobiliser et à toucher les nouvelles générations. Leur rôle en matière de sensibilisation face aux dérives est jugé essentiel, notamment dans un contexte où la majorité des agents sont syndiqués.

7.2.3.4. Coopération institutionnelle et engagements européens

Arxia coopère avec les différents acteurs du gardiennage en Belgique. Avec le SPF Intérieur, la coopération porte essentiellement sur la formation. Les thèmes liés à l'extrême droite n'ont pas été abordés récemment.

Au niveau européen, Arxia a signé avec la COESS, la Confédération Européenne des Services de Sécurité (Confederation of European Security Services) une déclaration commune sur la diversité et l'égalité³⁹. Arxia n'a cependant pas jugé opportun de relayer ce positionnement publiquement en Belgique, estimant que le contexte actuel ne l'exige pas.

7.2.3.5. Conclusion

À travers cet entretien, se dévoile un secteur en expansion conscient des risques de certaines dérives, sans pour autant les inscrire au cœur de ses priorités stratégiques. La fédération déclare cependant assurer une veille globale sur les différents risques dont ceux liés aux dérives liées aux discours populistes mais en délègue l'essentiel des responsabilités à ses membres.

Pour faire face à ces risques spécifiques, les mécanismes de sélection et de formation existant semblent limités pour faire barrage aux dérives idéologiques.

À l'heure actuelle, la posture attentiste adoptée par Arxia peut s'expliquer stratégiquement, d'autres risques semblent plus urgents à traiter. Cette attente invite cependant à une réflexion plus large sur les responsabilités collectives à exercer pour garantir un secteur ancré dans les valeurs démocratiques.

7.2.4. La Direction générale Sécurité et Prévention (service Politique de la Sécurité privée)

Seule représentante du pôle « politico-administratif », la SPV a un rôle capital dans la régulation de la sécurité privée en Belgique.

³⁹ <https://www.coess.org/newsroom.php?news=Diversity-in-Security-Services-CoESS-and-UNI-Europa-adopt-Social-Partner-Statement>

Bert Hoffer, directeur de la Direction de la Sécurité privée, a commencé par rappeler les rôles et les limites du service Politique de la Sécurité Privée (SPV) en tant qu'organe régulateur, notamment en ce qui concerne l'encadrement idéologique du secteur. Il a souligné que la neutralité politique des agents est une exigence inscrite dans la loi.

Le contrôle exercé à ce titre repose sur les enquêtes de sécurité menées par les services de renseignement dans le cadre des procédures d'autorisations. Ces enquêtes ne visent pas à évaluer les opinions ou affiliations politiques des agents mais à s'assurer qu'ils ne représentent pas une menace objective. Ce dispositif de contrôle est axé sur les antécédents et la moralité mais n'est pas une analyse proactive des comportements.

Et Bert Hoffer de préciser qu'il n'existe actuellement aucun mécanisme d'inspection spécifiquement dédié à la détection de dérives idéologiques. Après délivrance des cartes d'indentification, les inspections se concentrent sur des aspects formels tels que le port de l'uniforme, la validité des cartes ou le respect du temps de travail. Aucun outil n'est prévu pour contrôler les discours ou attitudes politiques sur le terrain ni pour mesurer l'éventuelle influence d'idées radicales.

7.2.4.1. Peu de plaintes liées aux dérives

Chaque année, la DGSP reçoit environ 360 plaintes. Celles liées à des discours ou comportements extrémistes sont très rares, voire absentes. Bert Hoffer indique ne pas avoir reçu de signalements formels de la part des entreprises ou des syndicats concernant des dérives idéologiques.

7.2.4.2. Le module 6 « formation sociétale et culturelle » : utile mais insuffisant

La formation initiale inclut un module de douze heures sur les questions sociétales, notamment la neutralité, la diversité et les droits humains. Ce module est jugé essentiel par Bert Hoffer qui relève cependant son insuffisance potentielle face à une société marquée par des clivages politiques accrus. B. Hoffer insiste sur l'importance du rôle des formateurs pour assurer la qualité de la transmission tout en reconnaissant ne pas en contrôler le contenu de manière systématique. Il insiste sur le fait que les entreprises doivent aussi assumer un rôle dans la sensibilisation.

7.2.4.3. Une frontière de plus en plus poreuse entre public et privé

Les missions de gardiennage s'inscrivent de plus en plus comme un relais des missions publiques de sécurité. Les partenariats public-privé se multiplient, notamment pour la surveillance d'événements ou d'infrastructures critiques. Ceci interroge la formation et l'encadrement éthique d'agents qui assument des fonctions proches de celles de la police. La montée du populisme, bien que non mesurée, est considérée comme un facteur de contexte appelant à minima à la vigilance voire à la prudence.

Cependant, aucune adaptation du cadre légal n'est envisagée actuellement sur la base des risques idéologiques. Le gouvernement n'a pas lancé d'initiative pour renforcer la formation ou les contrôles dans ce sens. Au-delà de notre pays, la coopération internationale reste centrée sur les aspects techniques et opérationnels du métier mais pas sur la question spécifique des dérives.

7.2.4.4. Des questions autour de la filière « Défense » dans le secondaire

Le besoin important de candidats agents de gardiennage en Belgique a incité le secteur à intégrer la formation d'agent de gardiennage de base dans le cursus secondaire de l'option "Aspirant aux métiers de la défense, de la prévention et de la sécurité ». B. Hoffer craint que, si l'objectif d'offrir des débouchés professionnels est intéressant, il existe un risque de créer une filière trop militarisée. Il insiste sur l'importance de maintenir une approche civile et déontologique du gardiennage.

7.2.4.5. Conclusion

L'entretien avec le directeur du service de Politique de la Sécurité privée met en évidence un cadre juridique stable, formel et qui s'appuie sur une collaboration et une responsabilité partagées avec les centres de formation et entreprises de gardiennage.

Cependant, malgré le sentiment de l'existence de ces risques mais vu l'absence de signalements concrets qui permettraient de reconnaître institutionnellement ce problème, le cadre n'est pas amené à changer prochainement.

Pour finir, en réponse aux mutations de notre société, Bert Hoffer insiste pour que ce secteur, en forte demande de main-d'œuvre, continue à préserver une réelle dimension civile et démocratique.

7.3. Conclusion

Plus que de simples témoignages, ces entretiens ont révélé des positions contrastées des acteurs du gardiennage privé en Belgique. D'un côté, les entreprises insistent sur l'évolution économique du secteur, sa professionnalisation, ... De l'autre, les syndicats mettent en évidence les difficultés liées aux conditions de travail et au stress liés aux horaires.

Pour faire face aux risques de dérives idéologiques, tous les acteurs s'accordent à reconnaître le rôle central de la formation. Sur les bases posées dans le cadre de la formation de l'agent de gardiennage, l'organisation de formations de sensibilisation supplémentaires est considéré comme un outil utile pour contrer des influences incompatibles avec les valeurs du secteur.

Sensible à l'évolution du contexte social et politique, le secteur prône une vigilance permanente. Il observe cependant que les risques liés à l'intérêt des groupes criminels pour le personnel de gardiennage des sites sensibles est désormais prioritaire.

Conscients, à divers degrés, des risques liés aux dérives idéologiques, les priorités ne sont pas les mêmes. Entre les entreprises qui veulent accroître leurs parts de marché et les syndicats qui rêvent d'un mieux vivre ensemble, la prudence doit rester de mise.

Chapitre 8: Conclusions générales

Ce mémoire représente un cheminement relatif au gardiennage privé dans notre pays. Ce secteur au sein duquel j'ai travaillé pendant près de 15 ans, comme commercial puis responsable opérationnel, je ne l'ai quitté. Fort de mon expérience professionnelle et après avoir réussi des études en pédagogie, il m'est apparu comme une évidence que je devais partager mon intérêt et cette expérience au sein d'une école proposant l'option « Assistant aux métiers de la prévention et de la sécurité ». De responsable opérationnel, je suis devenu professeur et « coordinateur de cours », soit le lien entre le SPFI et l'organisme de formation. Je suis, par ailleurs, formateur occasionnel pour quelques autres organismes de formation privés.

Ma réflexion de départ, exposée dans une première anecdote mais alimentée par plusieurs constats faits tout au long de ma carrière, posait plusieurs questions: les agents de gardiennage sont-ils influencés par le climat politique ambiant? Y a-t-il, dans leur formation, leur encadrement, des garde-fous suffisants face à la montée des discours populistes? Sont-ils, par leur métier, plus sensibles aux idées d'extrême droite? Y a-t-il des risques pour nos libertés en tant que citoyen.ne?

Agrégées, ces différentes questions sont devenues l'interrogation initiale de mon travail. Celui-ci repose sur l'hypothèse qu'il peut exister un risque de dérives idéologiques dans le secteur du gardiennage, alimenté par des discours populistes, simplificateurs à l'excès et ce dans un contexte sociétal voire géopolitique qui connaît, entre autres en Europe, une progression électorale de l'extrême droite.

Le propos de ma recherche n'était pas d'interroger les agents de gardiennage et les citoyens pour objectiver la réalité de ces dérives éventuelles mais d'interroger les acteurs institutionnels du secteur: entreprises de gardiennage, SPV, syndicats et fédération patronale. Ma volonté de comprendre leur attitude, la sensibilité, l'intérêt qu'ils portent à ces potentiels risques idéologiques ainsi que les actions (préventives et réactives) qu'ils prennent (ou pas) a guidé les entretiens que j'ai menés.

L'historique du gardiennage privé en Belgique permet d'en comprendre l'évolution, le contexte et la situation actuelle. En passant d'une petite entreprise commerciale (les débuts de la Garde maritime) à un secteur important, acteur du continuum de sécurité à la croisée entre la sécurité privée et la sécurité publique, le gardiennage a vécu trois grandes périodes où, reconnu « problème public », il nécessite une réponse de politique publique.

Le premier cadre théorique mobilisé est celui du Triangle des Acteurs. Cette approche permet d'identifier les acteurs impliqués, de comprendre les interactions qu'ils entretiennent, ainsi que le processus par lequel un phénomène devient un problème public pris en charge par les autorités. L'analyse de leurs relations, souvent traversées par des logiques différentes, juridiques, commerciales, ou sociétales, aide à saisir comment se construisent les politiques publiques en matière de sécurité privée et pourquoi les réponses aux enjeux idéologiques peuvent différer d'un acteur à l'autre.

Le concept de la fenêtre d'Overton explique comment une idée initialement perçue comme extrême, peut progressivement devenir acceptable, voire banale. Mon interrogation sur les dérives éventuelles des agents de gardiennage se situe à ce niveau. Le fait d'adopter des comportements contraires à la déontologie de l'agent, ne signifie pas forcément une adhésion idéologique mais peut relever d'une normalisation progressive de certaines attitudes, nourries par la banalisation de certains discours dans l'espace public.

Un troisième point que ce mémoire soulève est la question de la légitimité des agents de gardiennage dont la posture, comme représentants de l'autorité sur leur lieu de travail, les met, *de facto*, en conflit potentiel avec les citoyens. Bien qu'ils n'exercent pas de fonction régaliennne, ils représentent, dans certains lieux, une forme d'autorité. En quoi et qu'est-ce qui fait que cette autorité est plus ou moins bien acceptée par la population?

Tous les entretiens ont permis d'affiner la perception des acteurs du gardiennage privé. En défendant une vision du gardiennage humaine, proactive et responsable, ils reconnaissent cependant, et pour des raisons diverses, l'importance de sensibiliser encore plus aux différentes cultures et art de vivre ensemble. Par cette reconnaissance, les acteurs confirment *ipso facto* l'existence de risques réels de dérives idéologiques, ils les estiment, à ce jour, marginaux: les obligations légales et les processus d'autorisations délivrées par le SPFI, la qualité de la sélection et le professionnalisme des cadres étant globalement considérés comme des garde-fous suffisants. Loin de discréditer un secteur dans lequel je travaille toujours et que j'apprécie, mon objectif était de mener une réflexion à l'égard de risques peu documentés mais existants afin d'augmenter la vigilance dans ce secteur où les pratiques quotidiennes peuvent être influencées par des discours ambiants nauséabonds.

S'il devait y avoir une prolongation à ce mémoire, elle semble évidente. J'ai laissé de côté les acteurs de terrain, il serait judicieux de leur donner la parole. Alimenter ce mémoire par une étude quantitative auprès des agents de gardiennage et de la population permettrait d'objectiver mes intuitions.

Le secteur du gardiennage privé, aussi cadré soit-il, avec des professionnels compétents et bien formés est, à ce jour, si exposé qu'il ne peut faire l'économie d'une réflexion sur les risques liés aux dérives idéologiques.

Bibliographie

- Alcandre, J.-J. (2016). La Conférence de Berlin 15 novembre 1884 - 26 février 1885. *Allemagne d'aujourd'hui*, 217(3), 90-97.
- Arxia. (s.d.). À propos d'Arxia. <https://www.arxia.be/fr/propos-darxia>
- Bachelard, G. (1938). *La formation de l'esprit scientifique : Contribution à une psychanalyse de la connaissance objective*. Vrin.
- Avenier, M.-J. (2011). Les paradigmes épistémologiques constructivistes : post-modernisme ou pragmatisme ? *Management & Avenir*, 43(3), 372-391.
- Blanchou, J.-L. (2012). *La sécurité privée en Belgique : Rapport de mission de la délégation interministérielle à la sécurité privée* [Rapport de mission]. Ministère de l'Intérieur.
- Boquet, F. (2017). Les Archives de la Ville de Bruxelles face aux attentats du 22 mars 2016. *Cahiers Bruxellois Brusselse Cahiers*, XLIX(1), 59-76
- Bourdieu, P. (1980). *Le sens pratique*. Minuit.
- Bourquin, L. (2017). *Europe 3.0 : Le grand réveil*. L'Harmattan.
- Cartuyvels, Y. & Hebberecht, P. (2001). La politique fédérale belge de sécurité et de prévention de la criminalité (1990-1999) *Déviance et Société*, 25(4), 403-426.
- Chambre des représentants de Belgique. (1932–1933). *Proposition de résolution visant à* (Doc. 55-3106/0076). Chambre des représentants de Belgique.
- Chambre des représentants de Belgique. (1990). *Projet de loi réglementant la sécurité privée et particulière* (Doc. 1097/3). Chambre des représentants de Belgique.
- Chambre des représentants de Belgique. (2017). *Projet de loi réglementant la sécurité privée et particulière* (Doc. 54-2388/001). Chambre des représentants de Belgique.
- Chapoutot, J. (2025). *Les Irresponsables*. Gallimard.
- ACV Voeding en Diensten – CSC Alimentation et Services. (2017). *Statuten / Statuts ACV Voeding en Diensten – CSC Alimentation et Services* [PDF].
- Colignon, A, (s.d.). Pierlot Hubert. (Institution : CegeSoma/Archives de l'État) /belgique-en-guerre/personnes/pierlot-hubert.html
- Commission consultative de l'emploi et du travail (CCE). (août 2007). *Formation professionnelle continue en Belgique : Avantages, organisation et enjeux* (Note documentaire CCE 2007-0854, CCR 200-02) [PDF].

Royaume de Belgique. (2023, 12 novembre). *Arrêté royal rendant obligatoire la convention collective de travail du 23 juin 2023, conclue au sein de la Commission paritaire pour les services de gardiennage et/ou de surveillance, modifiant la convention collective de travail du 15 mars 2012 relative à la durée et l'humanisation du travail*. Moniteur belge.

De Brouckère, T. (2022). Le quotidien difficile des agents de gardiennage depuis le début de la pandémie. RTBF.

De Montclos, V. (2024). Donald Trump : les secrets de sa verve. *Le Point*. https://www.le-point.fr/monde/phrases-courtes-syntaxe-hasardeuse-vocabulaire-pauvre-les-secrets-de-la-rhetorique-trump-08-11-2024-2574727_24.php#11

Dieu, F. (2021). *Sociologie de la sécurité*. L'Harmattan.

Dohet, J., Laureys, D., & Mawet, C. (2019). *L'antifascisme à Liège* (Étude IHOES 2019-1). Institut d'histoire ouvrière, économique et sociale (IHOES).

Dorna, A. (2015). Victor Klemperer et la compréhension de la langue du nazisme. *Humanisme*, 309(4), 49-54.

Eco, U. (2017). *Reconnaître le fascisme*. Grasset.

Eltchaninoff, M. (2012). Frédéric Gros. « L'État devrait sécuriser la liberté des personnes contre les abus de pouvoir ». *Philosophie Magazine*.

Fédération générale du travail de Belgique (FGTB). (2018). *Statuts FGTB 2025 (sans art. 44ter)* [PDF]. Ratifiés par le Congrès statutaire des 30, 31 mai & 1er juin 2018.

Foessel, M. (2019). *Récidive : 1938*. Puf.

Fonder, M. (2019). Le triangle des acteurs : un outil d'analyse des politiques publiques. *Les Brèves de l'IWEPS*, N°2.

François, S. (2022). *Géopolitique des extrêmes droites : Logiques identitaires et monde multipolaire*. Le Cavalier Bleu.

Gaudiaut, T. (2024). L'extrême droite gagne du terrain en Europe. *Statista Daily Data*. <https://fr.statista.com/infographie/17834/resultats-partis-extreme-droite-europe-dernieres-elections-legislatives-suffrages-exprimes/>

Gerard, S. (2024). *Des agents de gardiennage autorisés à intervenir sur l'espace public : la ville de Charleroi va créer 2 zones 'Vigilis'*. RTBF Actus. <https://www.rtbef.be/article/des-agents-de-gardiennage-autorises-a-intervenir-sur-l-espace-public-la-ville-de-charleroi-va-creer-2-zones-vigilis-11424464>

Godin, C. (2012). Qu'est-ce que le populisme ? *Cités*, 49(1), 11-25.

Goossens, M., & Van Hecke, E. (1985). Évolution de la structure spatiale du chômage en Belgique. *Espace Populations Sociétés*, 3(2), 309–338.

- Gros, F. (2012). L'État devrait sécuriser la liberté des personnes contre les abus de pouvoir. *Philosophie Magazine*. <https://www.philomag.com/articles/frederic-gros-letat-devrait-securiser-la-liberte-des-personnes-contre-les-abus-de>
- Haquin, R. (2019). Tueries du Brabant : retour sur une décennie noire, *Le Soir*, 15 février 2019.
- Haraway, D. (1988). Situated Knowledges: The Science Question in Feminism and the Privilege of Partial Perspective. *Feminist Studies*, 14(3), 575.
- Harding, S. (1986). *The science question in feminism*. Open University Press.
- Harding, S. (1992). Rethinking standpoint epistemology: what is “strong objectivity?” *The Centennial Review*, 36(3), 437–470.
- Hassenteufel, P. (2010). Les processus de mise sur agenda : sélection et construction des problèmes publics. *Informations sociales*, 157(1), 50-58.
- Hassenteufel, P. (2011). *Sociologie politique : L'action publique*. Armand Colin.
- Hassenteufel, P. (2021). *Sociologie politique de l'action publique* (3e éd.). Armand Colin.
- Hassenteufel, P. (2011). Chapitre 6 - Les acteurs politiques. *Sociologie politique : l'action publique* (p. 157-186). Armand Colin.
- Jacob, F., & Liénard, F. (2009). *Marketing mobile : Stratégies de m-marketing pour conquérir et fidéliser vos clients*. Dunod.
- Jerphagnon, L. (2022). *C'était mieux avant... : Suivi du Petit livre des citations latines*. Tallandier.
- Jos, Z. (2017). La Police fédérale est en faillite et ses patrons fuient à toutes jambes ! *NSPV-SNPS*. <https://nspv.be/fr/home-fr/nieuwsberichten/569-la-police-federale-est-en-faillite-et-ses-patrons-fuient-a-toutes-jambes>
- Knoepfel, P. (2015, 5 mars). *Histoire d'un triangle* [Leçon d'adieu]. Université de Lausanne.
- Lascoumes, P., & Simard, L. (2011). L'action publique au prisme de ses instruments : Introduction. *Revue française de science politique*, 61(1), 5-22.
- La rédaction du Soir. (2019, 31 janvier). *G4S veut recruter des femmes et changer l'image du gardien dans l'opinion publique : « Nous ne voulons pas d'hommes hyper-musclés! »*. *Le Soir*. <https://www.lesoir.be/203873/article/2019-01-31/g4s-veut-recruter-des-femmes-et-changer-l-image-du-gardien-dans-l-opinion-publique>
- Leboutte, R., Puissant, J., & Scuto, D. (1998). Chapitre I - Belgique. Crises et rebondissements. In R. Leboutte, J. Puissant, & D. Scuto (Eds.), *Un siècle d'histoire industrielle (1873-1973) : Belgique, Luxembourg, Pays-Bas, industrialisation et sociétés* (pp. 31-108). Éditions Sedes.
- Leloup, P., Lenjou, F., Seron, V., & Cools, M. (2022). *Les acteurs de la sécurité privée en Belgique : La parole est donnée au secteur*. Gompel&Svacina.

Mabille, X. (1993). La Société générale de Belgique : Éléments pour une histoire de la banque mixte, 1822 - 1934. *Courrier Hebdomadaire CRISP*, 1414-1415.

Mackinac Center. (2020). *The Overton window*. <https://www.mackinac.org/OvertonWindow>

McDaniel, J., Kaur, A., Paúl, M. L., & Chery, S. (2024, September 14). Trump's false claim about Haitian immigrants eating pets invokes racist trope. *The Washington Post*. <https://www.washingtonpost.com/politics/2024/09/14/trump-immigrants-eating-pets-racist-stereotype/>

Marguerit, D. (2021). La confiance dans la police en progression depuis 10 ans. *European data lab*. <https://www.european-datalab.com/wp-content/uploads/2021/04/Pub30.pdf?x61569>

Mingeau, M. (2024). Entente illégale : G4S, Securitas et Seris condamnés par l'autorité belge de la concurrence. <https://www.83-629.fr/entente-illegale-g4s-securitas-et-seris-condamnes-par-lautorite-belge-de-la-concurrence/>

Misigaro, D. (s.d.). Qui était vraiment le penseur Averroès?. *L'Institut Du Monde Arabe*. <https://vous-avez-dit-arabe.webdoc.imarabe.org/arts-science/les-sciences/qui-etait-vraiment-le-penseur-averroes>

Milquet, J. (2012). Conseil des ministres : 1400 recrutements de policiers en 2012 contre 1000 en 2011 et une augmentation de recrutement structurelle pour l'avenir de 100 unités par an [Communiqué de presse]. Ministère de l'Intérieur et de l'Égalité des Chances, Belgique.

Mudde, C., & Kaltwasser, C. R. (2017). *Populism: A very short introduction*. Oxford University Press.

News Belgium. (2012). La Belgique meurtrie. Destructures et dommages durant la Seconde Guerre mondiale. <https://news.belgium.be/fr/la-belgique-meurtrie-destructures-et-dommages-durant-la-seconde-guerre-mondiale>

News Belgium. (2017). Création de la direction de la Sécurisation au sein de la Police fédérale. <https://news.belgium.be/fr/creation-de-la-direction-de-la-securisation-au-sein-de-la-police-federale>

Olivier de Sardan, J.-P. (2008). *La rigueur du qualitatif*. Academia.

ONSS. (2025). Evolution de l'emploi par commission paritaire. Troisième trimestre 2024. <https://www.onss.be/stats/evolution-des-emplois-en-comite-mixte#data>

Pharo, P. (2006). Qu'est-ce que la sociologie morale ? *Revue du MAUSS*, 28(2), 414-426.

Popper, K. (1945). *The open society and its enemies*. Routledge.

Private Security Association (PSA) ASBL. (2012). L'évolution de PSA. [https://psavzw.be/files/1 Evolution PSA.pdf](https://psavzw.be/files/1%20Evolution%20PSA.pdf)

- Quinchon-Caudal, A. (2021). Où commence « l'extrême » ? *Matériaux pour l'histoire de notre temps*, 139-142(1), 3-7.
- Renette, E. (2015). Surchargées, les polices peuvent-elles aussi surveiller les « Bob »? *Le Soir*. <https://www.lesoir.be/16609/article/2015-12-07/surchargees-les-polices-peuvent-elles-aussi-surveiller-les-bob>
- Simon C., Simon M., & Talbi T., (2022). Agent de gardiennage, Antoine reçoit des insultes et même des crachats : « Ces derniers temps avec le Covid. » *RTL*. <https://www.rtl.be/actu/agent-de-gardiennage-antoine-recoit-des-insultes-et-meme-des-crachats-ces/2022-01-05/article/421688>
- Sénat de Belgique. (12 juillet 2017). Questions et réponses – Sénat : Question écrite n° 6-1366 (14 avril 2017).
- Sheppard, E. (2014). Problème public. In L. Boussaguet, S. Jacquot, & P. Ravinet (Eds.), *Dictionnaire des politiques publiques* (4e éd., pp. 530-538). Presses de Sciences Po.
- Statista. (2023). Taux de syndicalisation dans les pays de l'OCDE 2019. <https://fr.statista.com/statistiques/1148080/taux-syndicalisation-monde-ocde/>
- Thévenot, L., & Boltanski, L. (2022). *De la justification : Les économies de la grandeur*. Gallimard.
- Thiébaud, E. (2017). Chambre, Compte rendu intégral de la séance plénière du 8 juin 2017
- Thourot, A., & Fauvergue, J.-M. (2018). *Rapport de la mission parlementaire d'un continuum de sécurité vers une sécurité globale*. France.
- Leherte, O. & Van De Berg, L. (2018). La sécurité des policiers anversoïss assurée par des gardes privés. *RTBF*. <https://www.rtbf.be/article/la-securite-des-policiers-anversoiss-assuree-par-des-gardes-prives-10011467>.
- Van Outrive, L. (1988). Une réglementation belge du secteur du gardiennage et de sécurité : question de (dé)légitimation. *Déviance et Société*, 12(4), 401–408.
- Vincent, A. (1998). Les entreprises de gardiennage et de sécurité. *Courrier Hebdomadaire CRISP*, 1598.
- Weber, M. (1963). *Le savant et le politique*. Éditions 10/18.

Annexes

Annexe 1 : Guide d'entretien semi-directif

Introduction

Dans le cadre de mon mémoire intitulé « Comment les acteurs du secteur du gardiennage privé en Belgique perçoivent-ils les défis et les risques de dérives potentielles des agents de gardiennage face à la montée des idées populistes et d'extrême droite ? », je m'intéresse aux risques de dérives idéologiques dans le secteur de la sécurité privée en Belgique, notamment dans un contexte de montée des idées populistes et d'extrême droite en Europe.

Je cherche à comprendre comment ce phénomène est perçu par les acteurs du secteur (entreprises, syndicats, autorités publiques), s'il représente une menace pour les libertés individuelles et quelles mesures existent pour prévenir d'éventuelles dérives.

Je souhaite recueillir votre perception sur ce sujet, ainsi que vos pratiques en matière de prévention et de régulation.

Cet entretien durera environ 45 minutes, il est confidentiel et les données seront anonymisées. Je vous remercie pour votre collaboration précieuse.

Les entreprises de gardiennage

Évolution de la demande et contexte sociopolitique

- Comment la demande en services de gardiennage a-t-elle évolué ces dernières années ?
- Percevez-vous une influence de discours politiques (tolérance zéro, lutte contre certaines populations) sur vos missions ?
- Percevez-vous une évolution des demandes de vos clients en matière de sécurité ? Y a-t-il une tendance vers une sécurité plus « dure » ou plus intrusive ?
- Avez-vous déjà constaté une politisation de certaines demandes (exemple : accent sur certaines populations ou types de publics) ?

Recrutement, formation et valeurs

- Quels critères de recrutement sont prioritaires ?
- Quels sont les critères de recrutement ? Le profil idéologique ou politique des candidats est-il abordé ou pris en compte ?
- Les agents sont-ils formés à la déontologie, à la neutralité politique et au respect des droits fondamentaux ?

- Les formations intègrent-elles une sensibilisation aux risques liés aux idéologies extrémistes (tous bords confondus) ? Et aux droits fondamentaux, à la non-discrimination et à la déontologie ?
- Y a-t-il une sensibilisation continue sur ces thèmes ?
- Avez-vous déjà écarté des candidats ou agents pour des raisons de comportements extrêmes ?

Prévention des dérives

- Comment l'entreprise prévient-elle les dérives idéologiques ?
- Les réglementations actuelles sont-elles suffisantes ?
- Voyez-vous un risque de politisation du secteur ?
- Comment l'entreprise veille-t-elle à éviter des dérives idéologiques dans l'exercice des missions de gardiennage ?
- Avez-vous déjà été confrontés à des cas d'agents ou de collègues affichant des idées extrémistes ? Comment cela a-t-il été géré ?
- Comment l'entreprise garantit-elle que ses agents ne pratiquent pas de profilage ethnique ou politique ?
- Pensez-vous que le secteur est suffisamment encadré pour prévenir ces risques ?
- Y a-t-il dans l'entreprise des procédures de gestion des plaintes portées à l'égard des agents ? Conservez-vous un historique ?
- Dans les sociétés de votre groupe dans des pays plus sensibles, y a-t-il eu des incidents ? Avez-vous une plateforme d'échanges de bonne pratique interne au groupe ?

Discours public et image

- L'entreprise considère-t-elle qu'elle a un rôle politique ou sociétal dans la construction de la sécurité publique ? Ou se limite-t-elle à une simple prestation commerciale ?
- La montée des idées populistes et d'extrême droite en Europe influence-t-elle, selon vous, la manière dont le gardiennage est perçu ? Le continuum de sécurité (l'intégration de la sécurité privée dans une réflexion globale de la sécurité de notre pays, en parallèle avec la sécurité publique) impacte-t-elle le travail des agents. La frontière entre les services de police et les services de gardiennage ne tend elle pas à s'estomper ?
- Craignez-vous que votre secteur soit récupéré ou instrumentalisé politiquement ?

L'approche des syndicats

Retour du terrain

- Les agents signalent-ils des pressions idéologiques ou consignes orientées ?

- Y a-t-il une politisation croissante dans la profession ? Des tentatives de récupération politique ?
- Les agents rapportent-ils des pressions politiques ou idéologiques dans l'exercice de leurs missions ?
- Les agents sont-ils formés ou sensibilisés aux risques de dérives idéologiques (profilage ethnique, contrôle politique de certains publics, etc.) ?
- Avez-vous été confrontés à des cas d'agents exprimant ou adoptant des comportements extrémistes ?

Déontologie et libertés individuelles

- Comment sensibilisez-vous vos membres à la neutralité et au respect des droits fondamentaux ?
- Le respect des libertés est-il une revendication syndicale dans ce secteur ?
- Quels mécanismes le syndicat met-il en place pour défendre la neutralité professionnelle de ses affiliés ?
- Selon vous, les entreprises jouent-elles correctement leur rôle de garde-fou face à ces risques ?

Perception politique globale

- La montée de l'extrême droite menace-t-elle, selon vous, l'éthique du secteur ?
- Craignez-vous une instrumentalisation politique du secteur, par exemple dans le cadre de politiques de « tolérance zéro » ou de criminalisation de certaines populations ?
- Selon vous, les agents de gardiennage sont-ils parfois placés dans des situations où, à la demande avérée ou souhaitée des clients, des patrons d'entreprise de gardiennage, ils doivent porter atteinte aux libertés individuelles (contrôles abusifs, surveillance politique, etc.) ?
- Comment le syndicat défend-il les agents face à des dérives potentielles venant soit des entreprises, soit du politique ?
- Estimez-vous que la montée de l'extrême droite et des populismes en Europe ainsi que les discours qui accompagnent menace la professionnalisation et l'image du secteur ?
- L'attitude des agents de gardiennage a-t-elle changé en fonction de l'évolution des discours populistes ? En 2 mots, les commentaires extrêmes ou populistes, valident-ils chez certains agents une modification de leur comportement ?

Direction de la sécurité privée et particulière

Cadre légal et rôle du régulateur

- Comment le cadre législatif actuel prévoit-il la neutralité politique des entreprises et agents ?
- Y a-t-il des mécanismes de contrôle spécifiques sur les dérives idéologiques ? (Extrême droite, gauche, religieux,)
- La législation actuelle encadrant le gardiennage privé prend-elle en compte les risques de dérives idéologiques, notamment liées à l'extrême droite ?
- Pensez-vous que le module 6 de 12hrs de formation sociétale et culturelle est suffisant face à cette évolution plutôt conservatrice de la société ?
- Ce risque a-t-il déjà été identifié comme une menace par vos services ?
- Après le processus initial de contrôle, existe-t-il des contrôles ou audits spécifiques portant sur la neutralité politique des entreprises et des agents ?
- Existe-t-il des associations de citoyens victimes d'agents de gardiennage ?

Analyse politique et sociétale

- Selon vous, l'évolution politique récente (montée du populisme et de l'extrême droite) a-t-elle un impact sur les missions de la sécurité privée ?
- Le SPF reçoit-il des signalements concernant des dérives ?
- Considérez-vous que l'augmentation des idées populistes ou d'extrême droite a un impact sur les missions de la sécurité privée ?
- Quelle est la frontière, selon vous, entre sécurité privée et sécurité publique ? Cette frontière est-elle aujourd'hui menacée ? La sécurité privée est-elle un prolongement de l'action publique ou seulement un prestataire commercial ?

Collaboration et formation

- Avez-vous reçu des signaux d'alerte venant d'entreprises ou de syndicats concernant des dérives idéologiques ?
- Envisagez-vous des adaptations du cadre légal pour renforcer cette vigilance ?
- Le gouvernement a-t-il déjà envisagé ou mis en place des mesures pour prévenir une éventuelle politisation des entreprises de gardiennage ?
- Le gouvernement envisage-t-il de renforcer les contrôles ou la formation sur cette thématique ?
- Existe-t-il des échanges européens ou internationaux sur ces questions (partage de bonnes pratiques) ?
- L'intégration de la formation « agent de gardiennage » dans le cursus des élèves de secondaire de l'option « métiers de la Défense » ne risque-t-elle pas de rendre le gardiennage un peu plus « milice » ?

La fédération des entreprises de gardiennage, Arxia

Évolution de la demande et contexte sociopolitique

- Comment la demande en services de gardiennage a-t-elle évolué ces dernières années ?
- La fédération identifie-t-elle des risques liés à une éventuelle radicalisation politique, religieuse, ... dans le secteur ?
- Si oui, avez-vous des remontées des entreprises de gardiennage par rapport à ces risques ?
- Avez-vous déjà constaté une politisation de certaines demandes (exemple : accent sur certaines populations ou types de publics) ?

Encadrement déontologique

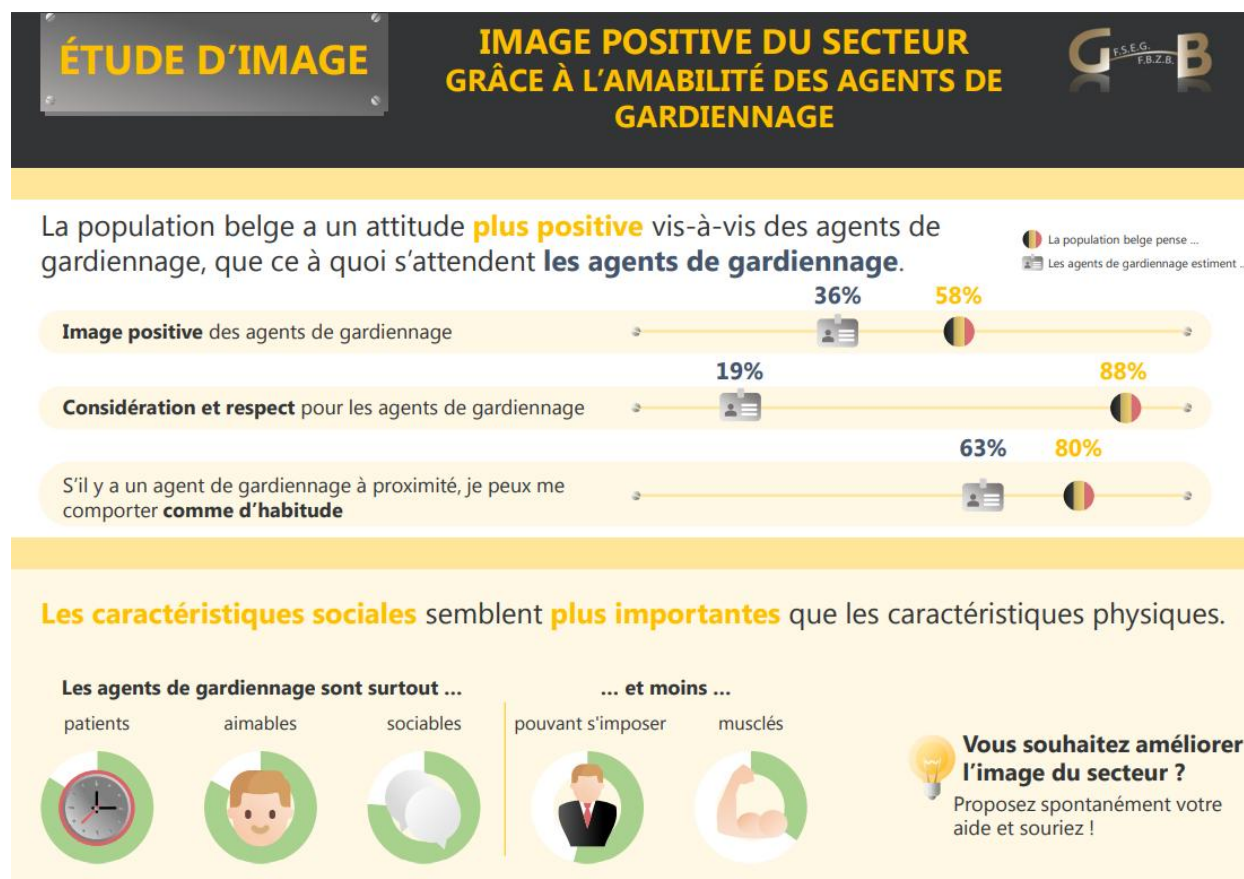
- Quels sont les mécanismes mis en place par la fédération pour garantir la neutralité politique des entreprises de gardiennage ?
- Existe-t-il un code de déontologie spécifique sur ces questions ?
- Y a-t-il un relevé des plaintes à l'égard des agents de gardiennage ? A l'égard de discrimination éventuelles d'entreprises de gardiennage ?
- Quel est l'apport en matière de sensibilisation dans ces thèmes de la part de Arxia ?

Collaboration avec les autorités

- Travaillez-vous avec le SPF Intérieur sur ces enjeux ? Des recommandations spécifiques ont-elles été émises suite aux évolutions politiques récentes ?
- Le Spfi vous sensibilise-t-il à des constats que pourrait remonter la police ? Ses services d'inspection sur ces thèmes ?
- Y a-t-il des réflexions identiques au niveau européen ?

Annexe 2: Etude de l'image des agents, par eux-mêmes et la population

Étude menée pendant l'automne de 2018 par le bureau d'études de marché indépendant Ipsos, auprès d'un échantillon représentatif de la population belge (n=1001) et d'un échantillon d'agents de gardiennage belges (n=2112), Ipsos.



Annexe 3 : Comparaison des accidents de la route et accidents domestiques

Tableau 3 | Pourcentage d'accidents de la circulation, d'accidents domestiques et d'accidents pendant les loisirs parmi la population âgée de 15 ans et plus au cours des 12 derniers mois, Enquête européenne de santé par interview 2013-2015⁴

EHIS	Accidents de la circulation (%)	Accidents domestiques (%)	Accidents pendant les loisirs (%)
EU – 28 pays	1,7	3,8	4,4
Belgique	2,0	2,9	3,1
Pays ayant le plus faible %	0,4 Bulgarie	1,2 Bulgarie	0,7 Bulgarie et Roumanie
Pays ayant le % le plus élevé	2,3 Malte	9,4 République Tchèque	10,1 Allemagne
Pays-Bas	2,1	5,8	8,9
Allemagne	2,0	6,3	10,1
Luxembourg	2,0	4,2	8,3
France	1,8	3,7	4,0

S. Drieskens, F. Berete, R. Charafeddine. Accidents. Bruxelles, Belgique : Sciensano ; Numéro de rapport : D/2020/14.440/59.

Annexe 4 : Evolution du nombre de travailleurs dans le gardien- nage en Belgique

	Ouvriers	Employés	Total
2006	10750	2295	13045
2007	10988	2037	13294
2008	11816	2411	14227
2009	12182	2475	14657
2010	12309	2486	14794
2011	12789	2372	15160
2012	13068	2209	15277
2013	12985	2204	15189
2014	12860	2168	15027
2015	13086	2218	15303
2016	14303	2310	16613
2017	14950	2461	17411
2018	15074	2514	17589
2019	15278	2535	17813
2020	15058	2514	17572
2021	14873	2463	17336
2022	15327	2509	17836
2023	15464	2560	18024
2024	15567	2613	18180

Statistiques données par Mr Symens, mercredi 18 juin 2025

Annexe 5 : La formation de base d'agent de gardiennage

Les 139 heures des 13 modules sont réparties de la manière suivante

- 1° Organisation du secteur du gardiennage (4 h de cours)
- 2° Étude de la réglementation relative au gardiennage et étude approfondie des droits et des obligations de l'agent de gardiennage (24 h de cours)
- 3° Droits fondamentaux et autres compétences et obligations pertinentes (8 h de cours)
- 4° Aptitudes de communication (12 h de cours)
- 5° Approche des conflits (12 h de cours)
- 6° Formation sociétale et culturelle (12 h de cours)
- 7° Observation, évaluation des risques et rapport (12 h de cours)
- 8° Techniques d'esquive (12 h de cours)
- 9° Réaction adaptée en cas de situation de crise (8 h de cours)
- 10° Secouriste d'entreprise (15 h de cours)
- 11° Incendie, prévention et lutte anti-incendie élémentaire (8 h de cours)
- 12° Rapports sociaux et conventions collectives (4 h de cours)
- 13° Pratique des méthodes et techniques de gardiennage (8 h de cours)

Annexe 6 : Tableau de synthèse des syndicats

Ce tableau met en parallèle des réponses des interlocuteurs des deux syndicats interrogés.

Retour du terrain	CSC	FGTB
Les agents signalent-ils des pressions idéologiques ou consignes orientées ?	Pas de remontées du terrain de ce type	Idem
Y a-t-il une politisation croissante dans la profession ? Des tentatives de récupération politique ?	Des cas individuels ont été rapportés. Les syndicats reçoivent des échos indirects via les délégués de terrain. Il existe le sentiment que certains agents se radicalisent ou se laissent influencer par des discours populistes et que le secteur est « chargé à droite ». Nous n’observons cependant pas la présence d’organisation politique « visible », contrairement à la présence du PTB mais nous sommes conscients de la présence de sympathisants.	Il y a peu de remontées directes. Les délégués observent néanmoins une polarisation dans certaines entreprises (ex. groupes communautaires se formant entre agents). Les réseaux sociaux jouent un rôle majeur dans la diffusion de certaines idées. De plus, on constate que certaines fonctions sécuritaires attirent plus facilement des profils sensibles aux discours d’extrême droite
Les agents rapportent-ils des pressions politiques ou idéologiques dans l’exercice de leurs missions ?	Le phénomène existe mais reste peu documenté. Quelques pressions possibles (ex. discrimination à l’entrée de certains publics). On insiste sur l’importance du cadre légal et du contrôle commercial qui limite les abus.	Mentionne des cas de clients qui formulent des demandes problématiques (non dites explicitement, mais sous-entendues). Des agents peuvent s’y conformer sans en percevoir la portée.
Les agents sont-ils formés ou sensibilisés aux risques de	L’organisation d’un conseil de délégués du gardiennage	Des formations existent, notamment à Charleroi, avec un

dérives idéologiques (profilage ethnique, contrôle politique de certains publics, etc.) ?	comprenant un jeu sur la diversité primé par l'Europe, a permis de sensibiliser sur les questions extrémistes et de favoriser le dialogue.	module spécifique sur l'extrême droite. Cependant, tous les délégués n'y ont pas accès et nous n'avons pas à proprement parler d'outil de diffusion vers les agents de base.
Avez-vous été confrontés à des cas d'agents exprimant ou adoptant des comportements extrémistes ?	Oui, certains cas sont avérés. La CSC a exclu des membres selon un processus d'exclusion interne clair : un premier contact suivi d'entretiens individuels afin de vérifier la volonté réelle des candidats affiliés à des partis extrémistes, notamment la NVA, d'exercer dans le secteur. Si confirmation, exclusion.	Même chose : exclusions, même pour des engagements indirects (associations proches de l'extrême droite). Ces cas sont plus visibles à l'approche d'élections lorsqu'un agent apparaît sur une liste électorale.
Déontologie et libertés individuelles		
Comment sensibilisez-vous vos membres à la neutralité et au respect des droits fondamentaux ?	Charte interne stricte. Exclusion en cas de lien avec un parti d'extrême droite.	Exclusions également. Présence de cellules antidiscrimination. Pratiques de recadrage et de sensibilisation des délégués.
Le respect des libertés est-il une revendication syndicale dans ce secteur ?	Pas explicitement formulé comme une revendication prioritaire du syndicat mais le respect des droits est défendu par des actions (exclusions, sensibilisations)	Idem avec une nuance claire démontrée dans sa communication publique.
Selon vous, les entreprises jouent-elles correctement	Pas toujours. Certains comportements passent sous les	Certaines entreprises ont des plans anti-discrimination,

leur rôle de garde-fou face à ces risques ?	radars. Peu de réactions tant que l'économie fonctionne.	mais souvent de façade ("diversity washing"). L'efficacité dépend de la volonté réelle d'appliquer les mesures.
Perception politique globale		
La montée de l'extrême droite menace-t-elle, selon vous, l'éthique du secteur ?	Clairement oui. L'uniforme et l'autorité peuvent nourrir des tentations autoritaires. Le secteur est décrit comme plus réceptif à ces idées.	Oui, surtout à cause de la banalisation des discours. Crainte que des comportements discriminatoires se normalisent.
Craignez-vous une instrumentalisation politique du secteur, par exemple dans le cadre de politiques de « tolérance zéro » ou de criminalisation de certaines populations ?	Peu d'indicateurs directs, mais la fenêtre d'Overton est mentionnée comme élargissant le spectre de ce qui peut être dit ou pensé.	Oui, les discours politiques populistes donnent une légitimité implicite à des propos ou comportements extrêmes.
Selon vous, les agents de gardiennage sont-ils parfois placés dans des situations où, à la demande avérée ou souhaitée des clients, des patrons d'entreprise de gardiennage, ils doivent porter atteinte aux libertés individuelles (contrôles abusifs, surveillance politique, etc.) ?	Cela reste limité grâce aux règles internes, mais pression ressentie. Contexte sécuritaire ou commercial peut encourager une forme de « tolérance zéro ».	Cela peut arriver, mais difficile à prouver. Les entreprises n'interviennent que lorsqu'un scandale éclate.
Comment le syndicat défend-il les agents face à des dérives potentielles venant soit des entreprises, soit du politique ?	Oui, mais parfois limité par manque d'informations précises. Délégués sur le terrain sont les mieux placés pour agir.	Oui, mais beaucoup dépend du retour du terrain. Cellules spécialisées disponibles, mais les démarches restent souvent réactives, pas proactives.

Estimez-vous que la montée de l'extrême droite et des populismes en Europe ainsi que les discours qui accompagnent menacent la professionnalisation et l'image du secteur ?	Tout en reconnaissant que le secteur est perçu, de l'intérieur même du syndicat, comme plus à droite que d'autres, et potentiellement plus exposé aux idées extrémistes, la CSC, n'établit pas de lien clair entre droitisation latente et dégradation de l'image du secteur.	La Fgtb voit une menace directe à l'image du secteur, accentuée par les discours politiques banalisants et l'effet des réseaux sociaux, et appelle à des réponses syndicales fortes (formation, exclusions, vigilance).
L'attitude des agents de gardiennage a-t-elle changé en fonction de l'évolution des discours populistes ? En 2 mots, les commentaires extrêmes ou populistes, valident-ils chez certains agents une modification de leur comportement ?	Oui, certains agents évoluent dans leurs discours ou attitudes. L'uniforme, la fonction, les pressions contribuent à des dérives potentielles.	Oui, mais difficile à mesurer. La normalisation des discours extrêmes modifie les repères. L'importance des formations est soulignée pour déconstruire ces logiques.

Annexe 7 : Tableau de synthèse des entreprises de gardiennage

Ce tableau met en parallèle les réponses des interlocuteurs des quatre entreprises de gardiennage rencontrée aux questions génériques. De manière plus précises, les réponses aux sous questions sont reprises en annexe.

	Alliance Security	Seris Security	Protection Unit
Évolution de la demande et contexte sociopolitique			
Comment la demande en services de gardiennage a-t-elle évolué ces dernières années ?	Demande en hausse, surtout dans les administrations publiques (CPAS, villes, SPW, etc.). Les magasins en revanche réduisent pour raisons de coût.	Demande en forte croissance, avec diversification vers les missions de service public, notamment en appui aux services de police.	La demande a évolué en lien avec les contextes sensibles et les risques accrus. L'entreprise s'adapte aux réalités de terrain et aux enjeux sociaux, comme les tensions politiques ou communautaires sur certains sites (ex. ULB).
Percevez-vous une influence de discours politiques (tolérance zéro, lutte contre certaines populations) sur vos missions ?	Peu de pression politique directe dans les administrations. Mais dans l'événementiel, certains clients excluent certains publics pour éviter des troubles.	Pas d'influence directe, mais une évolution générale du climat sécuritaire influence les attentes des clients.	Protection Unit observe que le climat politique peut influencer les perceptions individuelles, sans impacter directement ses missions. La prévention, la formation et la gestion immédiate des situations sensibles est la clé pour conserver une posture de neutralité.
Percevez-vous une évolution des demandes de vos clients en matière de sécurité ? Y a-t-il une tendance	Oui, il y a une augmentation des exigences de sécurité, souvent imposées par la police	Oui, les clients attendent plus de contrôle, plus de présence, voire	Les clients demandent davantage d'agents capables d'anticiper les tensions. Ils veulent de leur part, de

vers une sécurité plus « dure » ou plus intrusive ?	(nombre d'agents, collaboration obligatoire).	des postures plus fermes sur le terrain.	la vigilance, de la prévention et un comportement irréprochable. Si certaines demandes de clients sont discriminantes ou excessives, l'entreprise joue alors son rôle de conseil en rappelant systématiquement le cadre légal.
Avez-vous déjà constaté une politisation de certaines demandes (exemple : accent sur certaines populations ou types de publics) ?	Oui, dans certains cas les clients veulent exclure des publics considérés problématiques (profilage comportemental plutôt qu'ethnique selon les propos de l'interviewé).	Pas de demandes ouvertement politisées, mais certaines attentes peuvent refléter des préjugés. Seris filtre les demandes non conformes à l'éthique.	Certaines demandes de clients peuvent refléter des biais culturels ou politiques. PU refuse d'y céder en privilégiant une approche de médiation avec les clients tout en affirmant son engagement en faveur de la non-discrimination.
Recrutement, formation et valeurs :			
Quels critères de recrutement sont prioritaires ?	Critères pratiques : expérience, fiabilité, recommandations internes. Le patron donne la priorité à ceux déjà connus ou recommandés.	Priorité à la motivation, au savoir-être, et au respect des règles ; casier judiciaire vierge indispensable.	Les candidats sont filtrés notamment via les autorisations de sécurité délivrées par le ministère. Le centre de formation refuse les profils extrêmes. Le comportement en ligne est un critère que nous prenons en compte. Si un candidat exprime

			des opinions jugées incompatibles avec la fonction (ex. soutien à des causes extrémistes), il ne sera pas admis. Une charte éthique et une politique interne sont en place. Si ces propos interviennent durant la formation, il y a échanges d'informations entre formateurs et employeurs sur les profils problématiques.
Le profil idéologique ou politique des candidats est-il abordé ou pris en compte ?	Non, l'idéologie n'est pas abordée lors du recrutement sauf comportements flagrants. L'entretien permet de repérer certaines attitudes mais sans systématisation.		Pas explicitement, mais des signaux problématiques (réseaux sociaux, discours extrêmes) peuvent entraîner des sanctions. L'entreprise surveille ces aspects via alertes internes et vérifications.
Les agents sont-ils formés à la déontologie, à la neutralité politique et au respect des droits fondamentaux ?	Sensibilisation de terrain : présence du patron avec les agents, consignes d'accueil et de politesse. Pas de formation systématique.	Oui, la formation de base comprend une section obligatoire sur la déontologie et la neutralité. Ces valeurs sont régulièrement	Oui, via la formation de base. L'existence d'une charte éthique, une politique interne et une sensibilisation à l'entrée en fonction y participent également.

	tique mais accompagnement personnel.	rappelées sur le terrain.	
Les formations intègrent-elles une sensibilisation aux risques liés aux idéologies extrémistes (tous bords confondus) ? Et aux droits fondamentaux, à la non-discrimination et à la déontologie ?	Non, il n'y a pas de formation spécifique aux idéologies extrémistes. L'approche est informelle, centrée sur la bonne conduite dans la pratique quotidienne.	Oui, inclusion de ces thématiques dans la formation, avec un accent mis sur la neutralité, le respect des différences et la non-discrimination.	Les risques liés à des idéologies radicales ou à des tensions entre communautés sont abordés lors de formations spécifiques, dans des contextes sensibles (centres de réfugiés, événements, sites diplomatiques) afin de désamorcer les propos climants et faire émerger une culture du respect et du dialogue.
Y a-t-il une sensibilisation continue sur ces thèmes ?	Non, pas de sensibilisation continue structurée. La prévention passe par le suivi direct du personnel par le patron.	Oui, rappels réguliers via les chefs de site, échanges de bonnes pratiques et encadrement régulier.	Oui, cela fait partie des missions du pôle prévention Des formations internes continues sont prévues pour tous les niveaux. Elles abordent les conflits de valeurs, les risques idéologiques, les attitudes à adopter.
Avez-vous déjà écarté des candidats ou agents pour des raisons de comportements extrêmes ?	Oui, au moins deux cas mentionnés : un licenciement pour propos racistes, un autre pour comportements problématiques.	Oui, un cas a été cité : un agent a été écarté pour des propos déplacés publiés sur les réseaux sociaux.	Oui. Lors de la découverte de propos inappropriés via les réseaux sociaux, un agent a été recadré et déplacé sur un autre site de travail.

Prévention des dérives			
Comment l'entreprise prévient-elle les dérives idéologiques ?	Prévention via la présence du patron sur le terrain, explication des consignes. Absence de politique formalisée.	Oui, rappels réguliers via les chefs de site, échanges de bonnes pratiques et encadrement régulier.	Un système de lanceur d'alerte est en place, les faits sont documentés et peuvent mener à des mesures internes ou des remontées au ministère. Protection Unit participe à des groupes sectoriels d'échange. Des cas d'agents problématiques ont été traités (révocation de carte, changement de site).
Les réglementations actuelles sont-elles suffisantes ?	Réglementation jugée insuffisante indirectement : embouteillage administratif, manque de contrôle sur les cartes d'identification.	Oui, un cas a été cité : un agent a été écarté pour des propos déplacés publiés sur les réseaux sociaux.	Elles sont jugées suffisantes, notamment grâce au contrôle du ministère qui peut intervenir rapidement
Voyez-vous un risque de politisation du secteur ?	Pas de crainte exprimée, mais reconnaissance de certains territoires ou entreprises aux comportements fermés (préjugés persistants).		Oui, le risque est perçu mais n'a pas encore été concrètement constaté. Protection Unit relève que certains discours politiques populistes ou cli-vants peuvent influencer les agents. Et s'interroge sur le secteur si la frontière entre

			sécurité publique et privée continue de s'estomper.
Comment l'entreprise veille-t-elle à éviter des dérives idéologiques dans l'exercice des missions de gardiennage ?	Surveillance informelle, réactivité rapide en cas de plainte. Le patron intervient directement. Aucun système structuré évoqué.		L'entreprise met en avant son accompagnement constant, un encadrement de proximité et des formations ciblées.
Avez-vous déjà été confrontés à des cas d'agents ou de collègues affichant des idées extrémistes ? Comment cela a-t-il été géré ?	Oui, des cas mentionnés. Un agent licencié pour propos racistes, un autre écarté. Gestion ponctuelle, au cas par cas.	Oui, cas rare évoqué d'un agent avec propos extrêmes ; réaction rapide de l'entreprise pour l'écarter.	Oui. Au sein de PU, un processus existe. Les plaintes internes et les signalements externes, sont traités par un Data Protection Officer, externe à l'entreprise
Comment l'entreprise garantit-elle que ses agents ne pratiquent pas de profilage ethnique ou politique ?	Non, pas de procédures formalisées de lutte contre le profilage. Réponse informelle : mise sur la diversité et le respect mutuel.	L'entreprise insiste sur la neutralité et le respect. Les écarts sont identifiés via l'encadrement et peuvent mener à des sanctions.	Par la formation, la surveillance des comportements et les retours réguliers du terrain. La neutralité est une exigence constante
Pensez-vous que le secteur est suffisamment encadré pour prévenir ces risques ?	Non, le secteur est décrit comme mal encadré en termes de contrôle réel des		Globalement oui, grâce aux mécanismes de contrôle et à la collaboration entre entreprises et autorités

	pratiques ou profils idéologiques.		
Y a-t-il dans l'entreprise des procédures de gestion des plaintes portées à l'égard des agents ? Conservez-vous un historique ?	Oui, les plaintes sont conservées de manière informelle. Pas d'obligation de transmission au SPF Intérieur selon l'interviewé.	Oui, une procédure de traitement existe. Les plaintes sont enregistrées et font l'objet d'un suivi systématique.	Oui, des procédures sont en place et un suivi des incidents est assuré
Dans les sociétés de votre groupe dans des pays plus sensibles, y a-t-il eu des incidents ? Avez-vous une plateforme d'échanges de bonne pratique interne au groupe ?	Pas de société étrangère, donc la question ne s'applique pas ici. Aucun échange de bonne pratique évoqué.	Oui, plateforme d'échange au sein du groupe, permettant de partager les bonnes pratiques, y compris sur les risques spécifiques à certains pays.	Pas d'application
Discours public et image :			
L'entreprise considère-t-elle qu'elle a un rôle politique ou sociétal dans la construction de la sécurité publique ? Ou se limite-t-elle à une simple prestation commerciale ?	L'entreprise ne se perçoit pas comme acteur politique. Elle revendique un rôle de proximité, de service, sans prétention politique.	Oui, Seris revendique un rôle sociétal et participe activement à la construction d'une sécurité partagée, en collaboration	Les dirigeants constatent une amélioration de l'image du secteur, qui s'est professionnalisé. Ils refusent de céder à des pressions discriminatoires, même de clients diplomatiques. Ils sont conscients que le secteur

		avec les autorités publiques.	pourrait être instrumentalisé politiquement, mais estiment disposer de garde-fous suffisants.
La montée des idées populistes et d'extrême droite en Europe influence-t-elle, selon vous, la manière dont le gardiennage est perçu ?	Non, selon le patron, le secteur s'est ouvert, notamment à la diversité. Il ne voit pas d'impact de la montée de l'extrême droite sur l'image globale du secteur.	Oui, contexte de crispation. Les agents peuvent être vus comme des figures d'autorité, ce qui renforce les attentes sécuritaires.	Oui mais indirectement, par la manière de percevoir le travail des agents et la manière dont eux perçoivent leur travail, leur rôle.
Le continuum de sécurité impacte-t-il le travail des agents ? La frontière entre les services de police et les services de gardiennage ne tend-elle pas à s'estomper ?	Oui, tendance à la collaboration plus étroite avec la police. Les agents privés sont parfois imposés en nombre et mission spécifique par les autorités.	Oui, collaboration croissante avec les forces de l'ordre. Les missions se rapprochent, même si les rôles restent distincts.	Oui, le continuum de sécurité, c'est-à-dire l'imbrication croissante entre sécurité publique (police) et privée (gardiennage), change la posture des agents qui sont perçus davantage comme des figures d'autorité, parfois assimilés à des policiers. Il est donc important de bien clarifier les limites de leur rôle légal.
Craignez-vous que votre secteur soit récupéré ou instrumentalisé politiquement ?	Non, pas de crainte de récupération politique généralisée, mais conscience de contextes locaux plus conservateurs.	Oui, crainte d'une récupération à des fins sécuritaires extrêmes. Seris	Oui, cette crainte existe. Dans un contexte de tensions identitaires ou de discours populistes, certaines demandes de clients pourraient traduire

	Vigilance informelle, pas de politique en ce sens.	insiste sur l'importance de la neutralité et du professionnalisme.	des attentes idéologiquement orientées visant certains publics.
--	--	--	---

Annexe 8 : Retranscription des entretiens

Alliance security

18 avril 2025

Mr Mokthar El Hirach (ME)

J'ai déjà eu contact avec avec la CSC. J'ai déjà rencontré la CSC. Je dois avoir contact avec la FGTB.

Je vais avoir contact avec des grosses entreprises de gardiennage: Seris, Securitas, G4S et Protection unit mais je voulais aussi avoir l'avis d'une PME.

L'idée c'est qu'il y a une augmentation de manière très claire de l'extrême droite dans les pays d'Europe et des discours populistes. Il y a quelque chose qui fait que les gens maintenant disent des choses qu'on aurait pas dit avant.

ME

Ca dépend des villes. Il y a par exemple certaines villes même ici à en Belgique où je peux pas mettre des personnes qui sont pas qui ne sont pas 100% « belges ».

MdS

Tu rencontres ce genre de choses ?

ME

Si je mets quelqu'un de couleur là-bas, il le bouffe. C'est d'office. À un moment donné, j'ai commencé à travailler un petit peu avec eux, mais maintenant, j'y vais plus donc. Ça m'intéresse plus ces heures là, ces 13 h là.

Mds

OK attends mais tu vas m'expliquer justement tout ça. Mais d'abord j'aimerais bien que tu te présentes.

ME

Mokhtar ELHirach, voilà, je suis actionnaire fondateur de Alliance Security, entreprise de gardiennage. Cette année j'ai eu le l'occasion de racheter Maximum Security. Ca va nous permettre de répondre à des grands marchés.

Mds

T'as combien d'agents ?

ME

Sur l'ensemble, actuellement, c'est très calme et on tourne aux alentours de 40 42 agents. On a eu une chute de chiffre d'affaires de plus que 100.000€ par mois durant les 3 premiers mois. On a perdu beaucoup d'heures. En fait, ce sont des réductions d'heures malheureusement. En temps normal, on a plus ou moins 60 temps plein en basse saison. La haute saison, on dépasse les 100 temps plein.

Mds

Ton activité, c'est principalement l'événementiel, non ?

ME

Ça mélange. Alliance Security, je travaille beaucoup avec les Cpas et tout ce qui est social : Cpas, abris de nuit. On a aussi le palais des congrès. On a 50% d'événementiel. Avec le rachat de Maximum Sécurité on a maintenant beaucoup de bâtiments du Spw à Namur. Maximum a quasiment tout là-bas. Et ils avaient déjà des références. A nous 2, on fait 4.000.000 d'euros de chiffre d'affaires. Le patron de maximum s'appelle Bella Mustapha et la société existe depuis un peu plus de 20 ans.

Cette acquisition va nous permettre de répondre par exemple à l'aéroport de Charleroi. L'année dernière, on a répondu mais on n'a pas eu le contrat parce que les concurrents ont cassé les prix. On continue et on répond à plusieurs marchés dont celui de Liège. Dès le premier tour, ils nous ont éjectés parce que pas suffisamment solide.

Mds

Je vais aborder plusieurs thèmes. Et donc par exemple, commençons par l'évolution de la demande en matière de gardiennage pas sur les derniers mois mais sur les dernières années. Comment a évolué la demande de gardiennage à ton niveau ?

ME

Ça a fort évolué. On a de plus en plus de demandes. Dans des bâtiments qui dépendent de la ville, des administrations communales, ce qu'il n'y avait pas avant. Par exemple, du gardiennage, on en voit dans les Cpas. Quasiment tous les Cpas prennent des agents de gardiennage. Tout ce qui est administration, ils prennent de plus en plus des agents de gardiennage. Par contre les magasins n'en prennent plus. Les indexations de salaire est le gros des problèmes qu'on a eu. L'indexation qu'on a eue en 2022, 15% en une année.

C'est pourquoi si vous voyez les bilans de toutes les grosses sociétés, ils ont tous perdu des millions parce que les marchés publics sont à prix bloqués. À l'anniversaire il peut indexer. Mais quand on a eu des indexations de salaire, ils ne pouvaient pas indexer, ils devaient attendre l'anniversaire. Et toutes les grosses sociétés sont toutes en difficulté. Tous ceux qui ont des marchés publics ont perdu des millions.

Mds

Toi la tendance, tu vois qu'il y a une plus forte demande à ton niveau, au niveau de tout ce qui est plutôt entre administration publique et cetera.

ME

C'est ce qui est administration de plus en plus maintenant, dans toutes les administrations, ils prennent-ils prennent du gardiennage. Ouverture, fermeture du bâtiment ou statique sur place etc.

Mds

Justement. Dans ces missions qui sont finalement des missions dans un environnement politique, est ce que toi, en tant que patron, tu ressens des pressions ? Des pressions un peu politique comme la tolérance 0, exemple, ce type de public on ne le veut pas ?

ME

Tout ce qui est administration, il n'y a pas ça parce qu'ils sont un petit peu sur la défense. Donc il y a une présence d'agent, c'est vrai parcequ'il y a une agressivité, une grosse agressivité de personnes envers les administrations.

Par contre, dans certains lieux accessibles au public événementiel, on a souvent ce problème là.

Mds

Dans. L'événementiel, tu as des demandes de clients qui te disent « non, pas ceux-là ». Pas forcément par rapport à l'origine mais est ce qu'il y a des volontés d'être un peu plus durs ou pas ?

ME

Dans les événements, ils nous demandent que certaines personnes ne rentrent pas parce qu'ils les connaissent . C'est des des personnes qui vient, qui causent des problèmes et qui se bagarrent..

Mds

Tu fais des boîtes de nuit aussi ?

ME

J'en fais beaucoup moins. Je fais beaucoup l'événementiel. Càd tout ce qui est soirée publique, bals de village etc. Et maintenant, il y a une évolution. Les organisateurs prennent vraiment de la sécurité qu'ils ne prenaient pas avant. Maintenant, ils sont obligés de prendre de gardiennage sinon ils seront pas autorisés. Des fois, c'est la police même qui impose un nombre minimum, chose qui ne se faisait pas avant. Maintenant ils imposent un nombre. La police vient donner son avis avant que l'événement n'ait lieu. Et elle dit, si vous faites ça, vous devez avoir au moins 4, 5 ou 10 agents. Et la police est souvent en sous effectif...

Par exemple à Hannut, on collabore très bien. J'ai une très bonne équipe là-bas. À l'époque, il y avait même des histoires à la télé, donc il y avait des grosses bagarres sur la place et tout. Mais quand c'est mon personnel, il n'y a pas un seul incident.

Mais la police est quand même là, en collaboration. Comme eux ne peuvent pas être là à 10, ils acceptent parce que'il y aura 6, 8 agents privés.

Et la police ne se mobilise pas pour un seul événement. Mais s'il y a un problème, une intervention, tout le monde intervient en même temps.

Des fois, ça va créer un petit peu des tensions quand les gens voient débarquer la police. Donc la présence de la police, des fois, dans certains endroits, ils prennent ça comme de la provocation. Et justement, et ça c'est un élément. Quand la police se présente, c'est vraiment de la répression.

Mds

Comment est ce que les agents considèrent leur travail d'après toi? Dans des dans des endroits comme ça, est ce qu'ils sont conscients de leurs limites ?

ME

Oui, parce qu'on collabore avec la police. Quand la police vient, nous, on soutient, on facilite un petit peu, on calme les gens, on les dirige. Ce n'est plus comme avant avec l'image du sorteur qui fait 2 mètres. On a des personnes qui font 1m65, 1m70 et qui accueille, disent bonjour, merci, au revoir, dirigent les gens...C'est plus ça : une présence, chose qu'il y avait pas ça avant, plus une mentalité d'un cow-boy. Et maintenant ça, de mon expérience, ça n'existe plus. Il y a beaucoup de sociétés maintenant qui ne pratiquent plus ces méthodes là et n'engagent plus des personnes comme ça. Mais voilà, il y a eu, il y a eu des dérapages à certains endroits. Tout dépend du patron de la société.

Mds

En termes de recrutement, est ce que tu tiens compte du profil idéologique ou politique des candidats ? Est ce que tu essayes un peu d'aborder ça ?

ME

Je regarde les CV. Dernièrement je fais plus confiance à des personnes qui viennent envoyées par des personnes qui travaillent déjà chez moi. Le gros problème qu'on a dans le gardiennage, c'est qu'un candidat qui a son diplôme, va envoyer des dizaines de Cv, se présenter dans 10 sociétés et il y aura 10 demandes de carte qui vont embouteiller le système. Voilà pourquoi ça prend autant de temps pour avoir une carte. Et certaines sociétés, surtout les grosses sociétés, les prennent en attendant leur carte, leur font directement des contrats CDI et vont les mettre dans des chantiers où ils ne sont pas visibles, en attendant leur carte. Et nous les petites sociétés, on doit attendre. Quand on a la carte et qu'on les appelle, c'est trop tard. À un moment, ça m'a découragé même pour répondre aux mails ou faire les entretiens. Sur une année, j'ai fait 50 demandes de cartes et si j'en ai eu 10 c'est déjà pas mal.

Mds

Concernant la formation des agents, est ce que chez toi, à l'engagement ou au cours de sa carrière dans ton entreprise, tu donnes un complément d'information par rapport aux dérives éventuelle des agents ou est-ce que tu les sensibilises au respect de la diversité ?

ME

Quand un nouvel agent travaille, j'essaie toujours d'aller faire quelques heures, de prestations avec lui. Dans certains postes ça m'est arrivé par exemple au Palais des Congrès, je reste avec eux 2, 3 h parce que mon bureau est là-bas sur place et je leur explique. Il y a beaucoup d'événements là-bas, beaucoup de monde. C'est des lieux où on leur demande toujours une présence polie. Le premier contact avec les toutes les personnes est important et je demande aux agents de toujours dire : Madame, Monsieur, jeune homme, jeune fille, s'il vous plaît, bonjour,... Et juste le seul fait du « Bonjour s'il vous plaît bonne soirée, bon retour », ça calme déjà.

Quand je suis allé voir un agent, j'ai vu de loin un homme, sous influence d'alcool et qui criait. Je suis allé le voir, lui ai juste dit Bonjour. Il m'a dit « tu es là, je fais pas le bordel. Mais

honnêtement, je suis là pour voler » Je lui ai dit « Paye ta bouteille et pars ». Voilà juste le seul fait de parler clairement ça calme directement clairement.

Mds

Est ce que tu as déjà eu des plaintes à l'encontre de tes agents pour des propos racistes, antisémites ou anti genres ?.

ME

On a eu parce qu'on aurait pas accepté une personne d'origine maghrébine, il y a 2 ans. En fait, il y a une personne qui est venue. L'âge minimum pour accéder est de 16 ans. Nous on ne peut pas contrôler les cartes d'identité, c'était donc l'organisateur qui s'en chargeait, il a le droit de vérifier le billet et son ticket d'entrée. mais il y a avait un agent de gardiennage à côté.

L'agent de gardiennage a donné accès aux personnes qui ont prouvé qu'ils avaient 16 ans. La personne qui n'a pas prouvé qu'ils avaient 16 ans a été refusée d'accès. Elle était d'origine maghrébine Le jeune homme est le neveu d'un politicien qui a essayé de se faire un peu de pub.

Et cet agent est belge, un très bon ami à moi. Et il n'est pas du tout raciste.

Mds

Et est-ce que tu crois que si ça avait été un agent d'origine maghrébine, il y aurait eu une attitude différente ?

Ma réflexion, c'est de dire qu'il y a une montée de l'extrémisme de droite qu'on identifie aussi au racisme, au rejet des immigrés,... Il y a aussi des discours populistes qui peuvent être plus orientés religieux je vais dire ça. Et toi, comment ça s'est passé ?

ME

Ah oui, parce que l'autre est d'origine maghrébine ? Son père est venu mettre le bordel. Nous lui avons demandé de nous montrer que son fils a 16 ans. S'il a 16 ans, il rentre c'est tout. On ne lui a pas refusé l'accès pour son origine.

Et c'était dans la presse et tout. Ensuite, des policiers ont témoigné en faveur de l'agent. Ca n'a pas été jusque jusqu'au tribunal mais l'agent qui n'a rien à se reprocher a été convoqué. Et le gamin, n'avait pas 16 ans, il en avait 14. Ses amis du Club de foot, eux qui avaient 16 ans et un billet, ont pu rentrer.

Mds

Ceci s'est bien passé parce que vous vous étiez en droit. As-tu déjà eu d'autres plaintes à l'égard de tes agents ? En disant, votre agent est raciste ?

ME

Il y a quelques années, quand j'ai commencé en 99, 2000, la plupart des agents, c'était des étrangers. ,C'était rare quand tu voyais un belge qui travaille dans le gardiennage. Maintenant il y a de plus en plus, il y a même des femmes de plus en plus de femmes qui font la formation de gardiennage qui viennent dans le gardiennage. C'est différent. Les gens commencent à avoir une autre vision. Il y a une la grosse demande. Avant je donne un exemple à aéroport de Liège,

avant il y a il y a 10 ans ils étaient 90 agents, maintenant ils sont plus que 200 agents, c'est un exemple, donc partout on demande des agents et maintenant il y a de plus en plus.

Il y a 20 ans, il y avait des agents d'origine marocaine, turque et italienne. C'est les seuls qui travaillaient dans le gardiennage. Maintenant tout le monde. C'est vrai, on est bien payé pour ne pas faire grand-chose. 19€ l'heure quand il n'y a rien à faire... Certains même dorment dans la voiture malheureusement.

Mds

Quand tu fais de la sélection de personnes tu abordes ce côté un peu politique, un peu sensible ou pas ?

ME

Non . Moi, le seul point que je regarde, ce sont les postes. Par exemple dans les abris de nuit, dans les Cpas, je ne peux pas mettre une fille.

Mds

C'est la demande, c'est ça ?

ME

Ca reste dans le marché public et donc ils mettent « une personne de bonnes conduite. Conditions physiques. OK »

Mds

Et tu penses que c'est une manière de dire je veux des garçons plutôt que des filles quand ils écrivent ça ?

ME

Je suppose, ouais. Peut être pour contourner, je sais pas mais je comprends directement le message. Malheureusement il faut pas mettre quelqu'un qui fait 50 kilos. Il faut le bon gabarit et des gens futés.

Mds

Dans les candidats que tu reçois, est ce que tu en as déjà écartés parce que tu te dis mais ce qu'il est en train de me dire, c'est un truc de fou? Dans les candidats que tu reçois, est ce que tu te dis « non, lui je peux pas, lui c'est impossible. Quand j'entends ce qu'il raconte, c'est impossible ». Est ce que est ce que ça t'est déjà arrivé ou pas ?

ME

Ça dépend. L'entretien c'est pile en face, des fois pour des personnes le message ne passe pas, la communication ne passe pas, mais à la fin c'est un très bon agent mais peut être qu'il ne communique pas bien. On a eu des agents qui communiquent et parlent très bien. J'ai eu le cas avec une personne super polie mais des catastrophes ! Par hasard, je passe devant, il devait aller chercher une clé. Le matin, il n'est pas venu. Donc je lui téléphone, je m'énerve, il me dit qu'il a oublié. C'était pas la première fois. Le soir, je fais sans prévenir les agents des contrôles la nuit vers 22h20 ou 00h00. Je passe devant le poste en rentrant chez moi, et je l'appelle. Il raccroche. Je lui envoie un message, disant que je suis sur poste et lui demande d'ouvrir. En fait, il s'était barré 1 h avant. Il avait fermé le bâtiment et il est parti. Je l'ai licencié pour faute grave.

Voilà direct. ça c'est clair. J'ai pas chipoté avec et j'étais devant la porte plus que 20 Min. J'attends, j'attends et j'appelle raccroche là. Et ça m'a un petit peu énervé. A la limite, je trouve qu'on peut accepter qu'un agent, il est ici à son bureau et il a un coup de mou. Ça arrive. Moi je le dis honnêtement. Des fois on est au fond dans d'un corps, on est dans un corps perdu. Les gars, prenez votre PC avec votre tablette, Regardez un film. Je préfère qu'il regarde un film, qu'il reste éveillé, il y a de la lumière, on voit qu'il y a une présence clairement plutôt qu'aller dans la voiture. J'ai chopé une personne avec une couette à dormir à l'arrière du bâtiment.

Mds

J'ai eu ça aussi. Un délégué syndical avec son sac de couchage, son oreiller et son réveil...

Me

Ça arrive malheureusement. Donc je reviens vers la personne à qui j'ai pardonné. En plus cette personne là, il est chez moi en extra. Il travaille déjà dans un service interne de gardiennage d'un hôpital. Et lui, je l'ai viré pour propos raciste. À l'encontre d'un de ses collègues.

Et il parlait avec moi et m'a dit « oui l'autre noir ». Je lui ai dit « Parle pas comme ça. Il s'appelle un tel » Puis, je me suis fâché et voilà. En plus, je connaissais très bien la personne dont il parlait... et voilà malheureusement.

Mds

C'est fou ça. Moi, je voyais plutôt ces actes par rapport au client.

Me

C'est même entre agents ! Certains agents préfèrent travailler avec telle ou telle personne. Je comprends ça. Et ça existe par contre aussi avec les clients.

J'ai eu la mauvaise expérience cette année dans un Aldi, à Dison. Une vendeuse là-bas qui même se vante d'être raciste. J'avais un très bon agent, marocain et elle lui cherchait misère chaque fois qu'il était en prestation. Et elle ce n'était qu'une vendeuse.

Même une fois, c'est une cliente qui a dit que « c'est pas normal, cette personne là, la vendeuse, elle a tout fait pour aller chercher misère ». Les responsables du magasin m'envoient un mail. Moi je j'appelle directement le responsable d'Aldi, je lui explique, lui dis que ce n'est pas normal. J'ai échangé l'agent, d'un Aldi à un autre. Lors de la réunion avec Aldi, j'ai expliqué avoir changé l'agent et qu'il fonctionne bien. De l'autre côté, j'ai envoyé un autre, métis. Et on m'a directement a dit non, non. Ouais voilà donc a ce genre de situation.

Mds

Mais ce n'est pas la demande de ton client, ce sont les gens sur le terrain qui ont ce comportement ?

Me

Ouais. C'est les gens sur le terrain

Mds

Une autre question. Est ce que dans ton entreprise de gardiennage il y a un dossier où on garde les plaintes qui ont été posées envers les agents ?

ME

Les plaintes ? Oui, normalement, on doit archiver tout.

Mds

Et est-ce que tu as des infos que tu dois communiquer au ministère de l'Intérieur ou pas ?

Me

Pour ce genre d'histoire, le ministère ne pose pas de questions et on ne leur communique pas.

Et pourtant, il y a une grande évolution, en fonction des villes. Ici, à Liège, j'ai vu une grande évolution par rapport à avant. Il faut dire qu'avant, il n'y avait pas beaucoup d'agent d'origine marocaine, africaine. Je trouvais pas quelqu'un d'origine marocain, ce qui a maintenant fort changé. Maintenant, tu vas, par exemple à l'accueil du bâtiment des finances, et c'est un agent d'origine marocaine. Le fait qu'il y a des personnes d'origine, ça facilite les choses.

Et l'évolution du personnel, aussi. Moi mon premier contrat de gardiennage, je l'ai commencé devant un Quick. J'allais, je prenais le bus, j'habite à Bavière, je prenais les 4 jusqu'à place Saint Lambert et après je montais jusqu'à Rocourt pour faire 2 h devant un Quick à l'extérieur, sous la pluie ou la neige. A l'époque, je travaillais comme salarié de SBS. Et après un mois, un mois et demi, je me suis retrouvé avec une voiture de société et carte diesel parce que j'allais partout chaque fois qu'il m'envoyait quelque part. Et des clients lui téléphonaient en demandant Mokhtar.

Moi j'ai commencé par accident le gardiennage. J'avais des amis au rugby. On a été faire une soirée comme ça. Et depuis, j'ai commencé de bouche à oreille et en 2001 j'ai commencé à faire des petites prestations. Mon premier contrat, je faisais l'ouverture du bâtiment et je faisais le soir la fermeture, tout se passait bien. Tout le monde était bien avec moi sauf la dame que je remplaçais à l'accueil. fille là. Et elle fait un rapport sur moi signalant que je ne réponds pas bien au téléphone, j'arrive en retard, ... Je suis convoqué par mon patron qui trouve bizarre parce que les autres clients demandent que ce soit moi.

J'explique qu'elle ne voit jamais : elle arrive après et pars avant moi.

Et le client a vu qu'elle avait trafiqué dans ses heures, dans les cadeaux du personnel, ... Ah. Ouais. Et comment des les sandwichs, au nom de ce que du personnel.

Mds

C'est d'un débile. Et donc toi tu as vu un changement dans les entreprises, dans les administrations publiques ?

ME

Très très grand changement par rapport il y a 20 ans. Moi, dans certaines usines, j'étais le premier marocain qui a travaillé.

Chez Sprimoglass, je pense que j'étais le premier étranger à travailler là-bas, à l'accueil sécurité. Donc il y a déjà plus de 20 ans, en 2001, 2002. J'allais faire des petits remplacements et même au centre culturel flamand à Bruxelles. On ne parlait pas néerlandais mais ça passait. Voilà, c'était rigolo, j'oublierai jamais ça. Donc il y a une grande évolution par rapport à ça.

Il y a aussi la présentation par exemple. La génération actuelle, elle est plus présentable, elle est plus polie. Ils ont-ils ont fait des études et ils sont formés !

Mds

Et la formation, elle a vachement évolué hein, parce que à ton époque, toi, quand t'es devenu agent de gardiennage donc en 2000 t'avais quoi ? T'avais 60 hrs ?

ME

Il n'y avait rien ! La formation de base, le contrôle de personnes, on en rigolait. Même le jour de l'examen, ils nous donnaient les réponses. Tout le monde réussissait donc. Mais tu sais, moi je trouve que c'est un gros problème.

Mds

Moi, je donne cours ici à l'école et mes exigences à l'école sont très élevées, il y a des élèves qui ratent.

Dans un centre de formation où les gens payent 2000€, est ce que tu peux les faire rater ? Et ça c'est un truc qui est super important parce que ça met en difficulté par rapport au niveau attendu.

Et d'un autre côté, ils ont payé. Est ce qu'ils ont payé le diplôme ? Où est ce qu'ils ont payé une formation ? Il y a va aussi de la légitimité des agents...

Un autre point important, dont on n'a pas encore parlé.

Est ce que tu as l'impression que la montée de l'extrême droite en Europe, les montées des discours populistes qui permettent aux gens de dire des choses a une implication chez tes agents ?

Me

Tu sais, il y a beaucoup de gens qui se libèrent sur les réseaux sociaux et ça a tendance maintenant un peu à se libérer dans la vraie vie. Même certains agents qui travaillent pour nous, on voit ça. Ils partagent malgré qu'ils n'ont pas cette mentalité mais ils partagent. C'est comme ça. On a un ami commun, CR, tu le connais, hein ? Et bien, il partage tout le temps des vidéos, des « j'aime » qui sont pourris hein. Mais il n'est comme ça ! Moi, je ne vois plus parce qu'il ne travaille plus avec moi pour d'autres raisons. Mais il partage. Il n'est pas méchant mais il partage. Il n'a pas un gramme de de pourri dans sa tête, c'est pas méchant mais... Certains partagent sans réfléchir aux conséquences. Et ça m'est arrivé de leur dire est ce que vous réfléchissez ? Et la réponse est « Ouais désolé mais c'est amusant, ». Ils prennent ça au premier degré.

Mds

Et tu crois que cette montée de l'extrême droite, du de populisme a une implication sur l'image du secteur du gardiennage ? Est ce que tu crois que l'image que notre secteur du gardiennage a évolué un peu à cause de ces. Idées ?

Me

Non, non, parce que comme j'ai dit donc depuis quelques années, il y a comme un mélange. Je vais te donner même un exemple. A l'époque, quand j'avais les magasins Actions de Belgique, j'avais une personne qui travaillait en Flandre. D'origine tunisienne, il était apprécié partout, même par la police, parce qu'il est néerlandophone. Tu ramènes un marocain qui parle néerlandais et tu ramènes un « belge » qui parle français, les gens vont parler avec le marocain parce qu'il parle néerlandais.

Tu ramènes quelqu'un bien habillé, 100% belge, bien habillé ou tu ramènes un marocain, un turc en qui vient à pied, en trottinettes et qui parle néerlandais ça sera mieux. Et dans le gardiennage, les personnes qui sont bilingues, ils avancent beaucoup mieux. Beaucoup de personnes m'ont dit ça.

Mds

Juste une dernière question, est ce que tu crois ou crains que le secteur du gardiennage pourrait être récupéré ou instrumentalisé politiquement ? Est ce que tu penses qu'il peut y avoir une influence de certains mouvements politiques ?

ME

Honnêtement, je n'ai pas d'expérience sur ce point là. Comme j'ai dit ça, ça a fort évolué. Même s'il y a certaines zones où ils ne veulent pas voir des personnes de couleur que soit Maghrébin, africain, ... ils sont fermés. Il y a des zones un peu spéciales.

Mds

Quand j'étais dans le gardiennage, du côté de Bruxelles, il y avait des clients qui me demandaient d'avoir vraiment des « blancs Bleus belges », tu vois ? Est ce que ça continue encore ?

ME

Non, non ? Ce n'est plus comme avant. Les agents d'origine étrangère, la génération actuelle, ils sont nés ici, ils ont grandi ici. Donc ils sont « présentables » et ça passe très bien.

Mais il y a des zones, où c'est un peu spécial. Ca m'est arrivé à Eupen, au carnaval. J'ai envoyé 2 agents qui étaient vraiment des Blancs, l'un d'origine albanaise et l'autre Belge. Mais comme ils ne parlaient pas allemand, ils se faisaient, heu, taquiner, un peu pousser durant tout l'événement. Ils m'ont téléphoné, c'était lourd pour eux. Tu ne croirais pas, hein. Et bien, ces agents, ils en ont eu marre. Maintenant, ils travaillent dans une prison et ont arrêté le gardiennage. Ils ont travaillé des années chez moi et ils en ont eu marre de se faire insulter.

Mds

Ca me fait penser à une situation que j'ai vécue quand j'étais manager avec un agent sur un chantier d'une grosse entreprise du côté de Bruxelles. Il voulait me voir pour me remettre sa démission. Et pourtant, à l'entrée du chantier, il faisait un super travail, tout se passait vraiment top. Et il m'a dit qu'il en avait marre, marre de voir tous ces maghrébins, Polonais, Portugais et cetera, qui viennent travailler, marre de voir ces gens-là. Et il a menacé, s'il restait de sortir sa tronçonneuse et en tronçonner un. Après sa démission, j'ai appris que c'était un gros fachos d'extrême droite, avec une énorme croix gammée dans le dos.

Et ça, on ne le sait pas. Et si ce gars n'avait pas eu, d'une certaine manière, l'intelligence de vouloir démissionner, je ne sais pas comment ça aurait pu dégénérer. Je ne sais pas s'il existe maintenant dans les entreprises des systèmes, des procédures qui permettent d'un petit peu sonder un peu plus les agents.

Me

Je pense que non Mais je crois aussi que ça dépend des villes. Ici à Liège, c'est la chance qu'on a, on a une grosse population, Il y a un mélange. Il y a des Marocains qui sont mariés avec des Belges, des Belges avec des Italiens, ... C'est pourquoi on ne voit pas ici la région de Liège. Maintenant, comme j'ai donné l'exemple, il y a des endroits moins ouverts.

Arxia

16 juin 2025

Mr Filipp Smeets (FS)

FS

D'abord, c'est important, mais depuis les 10 années passées, donc dès 2013 jusqu'à aujourd'hui, il y a une augmentation de 25% d'agents de gardiennage sur le terrain. Donc ça veut dire que maintenant, selon les chiffres récents, je pense que nous sommes environ 19000 à 20000 personnes, donc agents de gardiennage sur le terrain.

Ça c'est seulement pour les agents de gardiennage parce que selon le ministère de l'Intérieur, on pense, mais ils ne sont pas sûrs, qu'il y a 7000 installateurs de caméras et alarmes. Important parce qu'ils travaillent aussi dans le secteur sécurité privée, dans un boulot qui évolue aussi, et aussi plus important que quelques années avant.

Ça veut dire qu'il y a un besoin, nous travaillons dans un marché. On travaille pour les clients, donc les entreprises de gardiennage, on donne une réponse aux besoins.

Mds

Et en termes de chiffre d'affaires, ça représente combien plus ou moins le secteur maintenant ?

FS

On a dépassé pour la première fois en 2023 un milliard. Et c'est seulement pour les membres d'Axia. Ca veut dire que nous représentons 90 % de chiffre d'affaires dans le secteur.

A ça, tu peux ajouter 10 % et vous avez environ un chiffre total pour le secteur en Belgique pour les entreprises de gardiennage. Et pour l'année 2024, on a ajouté une petite puce en croissance d'environ 6 %.

Mds

Quelles sont les raisons pour la croissance ?

FS

Il y a différentes raisons bien sûr. Les événements font bien sûr mal pour notre vie sociale, les attentats. Par exemple, les attentats à Paris, en France, à Bruxelles, bien sûr.

Mds

J'ai connu les attentats de 2001. J'étais dans le gardiennage en tant que responsable opérationnel en 2001. Et la différence c'est qu'en 2001 il y a eu des demandes qui ont été des demandes très importantes d'agents de gardiennage, juste à la période des attentats, mais ça a n'a duré qu'une semaine et puis c'est redescendu.

FS

Alors que maintenant on n'est pas là-dedans, on est resté sur cette trend. Si on demandait en vitesse quatre agents, ces quatre agents sont restés, j'exagère mais il y a des agents qui sont restés.

Quand je travaillais dans les opérations, il y a eu une croissance très haute.

Bien sûr maintenant on voit aussi que ça continue à augmenter peu à peu on peut dire, mais je trouve qu'en dix ans une augmentation de 25 %, c'est quand même une bonne croissance. Et aussi dans les niveaux internationaux, on pense, on estime que ça va continuer à augmenter. Pas seulement en Belgique, en Europe, mais aussi dans le niveau international, les estimations pensent qu'on peut faire une croissance de 6 à 7% par année.

Donc, bien sûr, deux évolutions sont très importantes à savoir qui ça s'est passé et notre rôle comme agent de gardiennage a changé.

Ce sont deux évolutions typiques, je pense, qui sont dans le corps de ce changement. Nous avons évolué de gardiennage des biens jusqu'au contrôle et surveillance des personnes. A un moment, le secteur événementiel et le secteur milieu de sortie sont entrés dans notre secteur, dans notre cadre législatif et à ce moment, on a vu que la demande de nos clients, ce n'était pas que le gardiennage des biens mais aussi des personnes, les contrôles pour sortir, les contrôles pour entrer, et toute autre mission. Ça serait une notion qui est très typique et très particulière et importante.

Une deuxième, c'est qu'on semble évoluer du gardiennage à la sûreté en terme général. Et tu vois ça dans la tâche de notre législation. A l'origine, c'était bien le statique ou le mobile des biens ou le transport des fonds ou des alarmes pour des biens. Maintenant il faut évoluer de sorte que l'on pense donner des tâches de police pour le secteur du gardiennage.

Ces deux explications importantes donnent des opportunités à des clients pour demander des tâches ou des missions aux entreprises de gardiennage qui sont plus élevés qu'avant.

Mds

Et justement, concernant la demande des entreprises...

La notion de fenêtre d'Overton, c'est une notion que vous connaissez?

Fs

Non.

Mds

Je réprecise un tout petit peu. C'est le fait qu'à un moment, il y a des discours qui sont tenus, discours qu'a priori on ne pourrait pas accepter. Je vais prendre un bête exemple. A l'époque, il y a très longtemps, on trouvait que l'esclavage était acceptable. Et puis on s'est rendu compte que, finalement l'esclavage n'est pas acceptable. Et donc la fenêtre d'Overton, c'est de dire, il y a des trucs qui étaient acceptables à un moment, qui ne sont plus acceptables. Fumer. Fumer, par exemple, c'était tout à fait acceptable. Et puis maintenant, c'est plus acceptable. Et si on voit quelqu'un qui dit, finalement, fumer, c'est quand même pas si grave que ça, on déplace cette fenêtre dans ce que l'on peut dire vers ce qu'on ne peut pas dire. Et un champion de ça, c'est Trump, par exemple, qui parle de réouvrir Alcatraz.

Voilà. Et alors, il ne va pas réouvrir Alcatraz. Parce que ça va être très compliqué, mais en tous les cas, ils lancent des informations qui permettent à un moment donné de dire ce qu'on ne

pouvait même pas envisager finalement. Bah peut-être que ce ne sera pas Alcatraz, mais ce sera une prison un peu équivalente. Et donc l'idée c'est de dire, est-ce que le fait que ces discours populistes et discours d'extrême droite, traverse la société, est-ce qu'on n'est pas en train de décaler cette fenêtre d'Overton en question, de l'ouvrir vers des trucs qui deviennent un peu acceptables aux yeux des gens.

Et donc, ma question est de savoir si des clients se permettent aujourd'hui de formuler des demandes qui sont, un peu limites en matière de déontologie, en matière de respect des droits humains, etc.

FS

Ah non, je ne suis pas au courant d'aucune information de cette manière. En plus, je pense d'abord, que les entreprises sont la seule qui peut réagir sur cette question, peut-être parce qu'elles ont le lien direct avec leurs clients. Pour moi, c'est difficile à dire. C'est en ce moment pas le sujet de notre fédération, donc ce n'est pas quelque chose dont on parlait. Mais bien, je peux m'imaginer que, peut-être lié directement à votre question, que, par exemple, l'ambassade d'Israël, demande que pour son nouvel agent de gardiennage, qu'il prend une entreprise de gardiennage, qui n'a pas vraiment envie d'avoir des personnes, de certaines origines, tu vois?

Déontologiquement, ce n'est pas correct parce que nous vérifions en Belgique avec les droits fondamentaux de l'homme et de la femme et un délai entre les deux mais je peux m'imaginer...

Mais il n'y a pas d'informations comme ça qui reviennent par l'intermédiaire des entreprises.

Mds

Et est-ce que, un peu dans le même ordre d'idées, vous constatez, ou encore une fois, est-ce que les entreprises remontent lors de vos réunions ?

Est-ce que vous identifiez plutôt des risques qui sont liés à une éventuelle radicalisation politique, religieuse, etc. dans le secteur ? Voilà, c'est un peu le prolongement de cet aspect politique, extrême-droite, populiste, etc. Et est-ce qu'il y a d'autres types de risques auxquels on pourrait être confrontés?

FS

Je pense que pour une profession de sécurité, on ne doit être pas naïf et qu'on risque de recruter des personnes qui, peut-être pas au moment du recrutement, mais après, ne sont plus les mêmes. Ce sont les risques pour les clients ou pour la société, ça c'est une réalité. Et c'est pour ça que les entreprises, les grandes entreprises, bien sûr, qui travaillent pour des lieux sensibles, soit pétrochimiques, soit Seveso, soit infrastructures critiques, soit les ambassades, soit c'est les institutions gouvernement, développent une politique « inside the threat » pour gérer ça. C'est mon ressenti.

On peut recruter quelqu'un bien rasé les cheveux très propres et après quelques mois, 4 5 mois, il a une grosse barbe, les cheveux longs...

Mds

Par rapport à ça, est-ce que au sein de la Fédération, il y a des mécanismes qui sont mis en place pour relever ce genre de constats ? Quand j'ai rencontré Protection Unit, ils m'ont parlé d'un processus de dénonciation de comportements anormaux, une espèce de ligne ouverte comme ça, anonyme ou pas, mais qui dénonce des comportements au minimum ambigus, voire anormaux, des agents de gardiennage.

Est-ce que c'est une demande de la Fédération ? Est-ce que la Fédération des entreprises se focalise un peu sur ces risques-là ou bien la prise de conscience de ce phénomène n'est pas encore au point de se dire tiens, ça peut être un problème ?

FS

Je pense que ça n'est pas le cas pour le moment. Je pense que les entreprises trouvent que ce problème peut se gérer lui-même et parce que les sujets actuels de la fédération et des entreprises, c'est chercher des solutions pour des problèmes pour lesquels ils ont de l'intérêt. En ce moment, je n'ai pas de demande de ça, mais bien sûr, si c'est le cas-là, c'est bien intéressant que je pense aussi, franchement, que la Fédération peut avoir un rôle à informer et guider les entreprises. Peut-être pas les grandes entreprises, parce qu'elles ont déjà une procédure pour gérer ce problème-là, mais pour d'autres.

Et juste pour finir, on a un vrai problème avec les ports. On sait que les ports sont très sensibles pour le trafic de drogue. Et pour le trafic de drogue, on sait que les criminels cherchent des recrutements de professions critiques. Et l'agent de gardiennage, c'est aussi une profession critique dans un port parce qu'il a des informations, a l'accès aux caméras, et tout ça. Il a des informations. Et on voit que les criminels se dirigent vers eux, tant dans la vie privée que dans la vie professionnelle pour un recrutement. Et ça, c'est quelque chose d'actuel que l'on doit gérer avec le Bureau national du commissariat aux drogues qui a un rôle de coordinateur pour tous les services de sécurité publique et aussi privée.

Donc, ça n'a pas vraiment d'idéologie ou de religion, mais c'est aussi un danger. C'est indirectement lié, je pense, au sujet.

Mds

Oui, et c'est intéressant parce qu'effectivement cet aspect-là des choses, je ne l'ai pas abordé avec nos interlocuteurs et pourtant je crois qu'il peut y avoir des liens qui se font au niveau de l'information et de la sensibilisation à apporter aux agents.

Est-ce qu'en tant que fédération, vous avez un rôle de sensibilisation des agents ou bien ça passe par les entreprises de gardiennage ?

On vient de parler des risques liés à la drogue et de cette manière peut-être d'attraper des agents pour les mettre dans leurs poches. Mais de manière beaucoup plus globale sur le sexisme, sur l'homophobie, sur des comportements comme ça est-ce que la fédération prend sa part en termes de sensibilisation ?

FS

Si c'est le cas, c'est par les entreprises. ARXIA c'est une fédération d'employeurs et est bien plus loin pour un ouvrier que son employeur direct. Mais je peux m'imaginer que, bien sûr, dans certaines campagnes, c'est plus facile de parler d'une fédération que d'une entreprise. Pour moi, une fédération a la responsabilité de bien informer ses membres et les membres sur les entreprises, d'expliquer ce qui passe sur le terrain, ce qui se passe sur la politique, ce qui se passe sur l'environnement social dans différents aspects.

Mais ce type d'information, je pense que c'est plutôt un cas pour eux, pour l'employeur parce que l'ouvrier doit avoir le sentiment qu'ils ont bien un contact direct, proche avec l'employeur. Si c'est la fédération qui demande, c'est intangible, un concept plutôt. Je pense qu'on manquerait le but de toute campagne et de tout ce qu'on veut changer.

Mds

Cette sensibilité, lors de vos réunions, c'est quelque chose qui apparaît? Est-ce que vous discutez de cet aspect-là, des choses spécifiquement liées à ces dérives éventuelles d'extrême droite.

Il y a plusieurs années, un agent qui était sur un chantier d'un de mes postes importants. Un jour, il m'appelle et me dit : « Monsieur de Sacco, je vais donner ma démission, j'en peux plus de travailler sur les chantiers, il n'y a que des étrangers, et si ça continue, je vais les exploser ».

Et donc ce gars a eu à un moment donné l'intelligence, malgré les propos qu'il tenait, l'intelligence de dire : « Il faut que j'arrête parce que sinon ça va aller trop loin ». Ma réflexion aujourd'hui est de me dire : Est-ce qu'avec les discours qui, d'une certaine manière, banalisent des comportements durs, n'a-t-on pas un risque que les agents se laissent entraîner dans un comportement pareil?

FS

Je ne veux pas banaliser mais ce qui est très important à savoir, Michel, c'est que environ, 40% de nos ouvriers, de nos agents de gardiennage sont des belges d'origine étrangère. C'est important de dire à tout le monde, parce que par la nature de notre boulot, on n'a pas besoin d'un diplôme.

De plus, on donne un uniforme, et on sait qu'il y a des communautés étrangères qui sont fières de porter l'uniforme, qui ne se voient pas dans la police, mais sont bien dans la sécurité privée. C'est bien pour les clients d'avoir un agent qui parle aussi plusieurs langues. Donc on donne des boulots à des personnes, qui normalement, n'auraient jamais eu un boulot dans le service public de sécurité.

Donc je pense que, quelqu'un qui veut travailler chez nous et qui a des pensées d'extrême droite, à un moment dans sa formation, je pense qu'il va quitter le deuxième jour parce qu'il voit que le secteur est multiculturel. Ça c'est une chose. Deuxième, c'est le processus. Vous avez, Bien sûr, le test psychotechnique. La psychotechnique qui essaye, ce n'est pas une blague. C'est basé sur une méthodologie scientifique mais ça ne peut pas garantir 100% que tout le monde est détecté. Mais une chose qui est importante de ce test, c'est le test de discrimination, à propos du racisme. Un vrai raciste, il ne va pas passer la question. Mais oui, il y a beaucoup de choses entre un vrai raciste et une personne qui a des problèmes pour vivre à d'autres personnes et qui est sensible et adaptif à un discours populiste et tout ça maintenant.

En plus, on a la formation, tu sais. Il y a un cours qui essaie d'expliquer ces aspects-là. Ma collègue qui donne ce cours anti-discrimination m'explique que parfois, dans ce cours, elle provoque, juste pour avoir une réaction. Et un homme ou une femme reste un humain. A un moment, il y a des émotions qui sortent. Et c'est aussi à tous niveaux, vis-à-vis des étrangers, mais aussi les étrangers envers les autres.

Mds

Absolument. Ça, c'était un élément qui m'avait été relevé par un syndicat. En disant que oui, ça peut aussi jouer un peu dans les deux sens. Dans le même ordre d'idée toujours, pour rester focalisé sur cette idée de montée des discours l'extrêmes et populiste, lorsque vous avez des échanges avec le SPFI, est-ce que ce sont des thèmes qui ont déjà été abordés?

FS

Dans mon histoire, non. On a des réunions mensuelles, mais c'est concernant la formation. Et la formation, c'est essentiel pour former l'agent de gardiennage. Par exemple, on a parlé beaucoup ces dernières années, du "spiking" ou autres phénomènes, et on veut que l'agent de gardiennage, que je supporte bien sûr, soient bien conscients et sachent comment détecter ce risque, comment réagir, comment supporter le victime.

Et en même temps, nous, les entreprises, on a pris l'initiative de mettre ce topic aussi dans les cours de formation de base. C'est quelque chose dont on a parlé avec le SPFI. Mais pas en ce moment concernant les risques liés à l'extrême-droite et au populisme.

Mds

Au niveau de la Fédération, est-ce qu'il y a un relevé des plaintes contre les agents de gardiennage ? Est-ce que on peut faire un relevé en disant que les plaintes vis-à-vis des agents de gardiennage, c'est plutôt pour ça, plutôt pour ça ou plutôt pour ça. Est-ce que ça, ça existe ou bien est-ce que toutes les entreprises de gardiennage gardent les plaintes éventuelles qui arriveraient à leur niveau?

FS

Il y a des plaintes qui sont dirigées vers l'entreprise, donc vers l'agent, mais vers son employeur.

Il est important de se rappeler que pour la quantité d'agents de gardiennage sur le terrain, donc les 20 000, il n'y a pas beaucoup de plaintes. Et ça, c'est aussi un constat que le SPFI a fait.

C'est important à dire et en connaître les raisons Et il y a peu de plaintes parce qu'on a les tests psychotechniques, parce qu'on a la formation, parce qu'on a le recrutement par l'entreprise, parce qu'on a le screening de sécurité chez SPFI, parce qu'on a le screening dans un cycle de cinq années, vous savez, un renouvellement des cartes, une nouvelle cote sur la carte, une nouvelle formation, n'importe quelle raison, on fait le même contrôle dans le check-list, dans la database. Ça veut dire qu'on peut toujours dire que la personne qui travaille dans le secteur, c'est une personne de morale. Bien sûr, il y a aussi des incidents. C'est normal. Les agents ont aussi des émotions, quelqu'un qui travaille 12 heures et vers la fin de son shift, il y a quelqu'un intoxiqué, drogué qui crée une bagarre dans un événement, un festival, ce n'est pas facile comme boulot! Et oui, l'émotion peut être dominante. Mais c'est rare. Pour 2022, il y a peut-être 360 plaintes, environ, je n'ai pas les chiffres exacts, et pour 2024, c'est peut-être la même chose. La grande partie des plaintes qui sont données le sont par le SPFI à des entreprises qui ne respectent pas la loi. C'est une autorégulation du secteur.

L'autre partie, c'est la plainte des citoyens vers le SPFI pour des comportements des agents de gardiennage. Et ça, la plupart, la majorité, c'est toujours et c'est chaque année la même, ce sont les agents, gardiennage qui travaillent dans le milieu de sortie, de discothèque, ...

Et ça c'est un grand risque pour la discrimination et le racisme et tout ça.

Donc ça c'est une niche. Mais je pense, s'il y a un risque pour notre secteur, c'est là-bas. Avec un risque global pour l'image des agents de gardiennage, malheureusement. Et ça, c'est toujours quelque chose que j'essaie de battre, c'est que pour une petite partie des agents, ça touche directement tout le secteur quand les journalistes, dans les journaux, les magazines, on parle du secteur de gardiennage, de l'agent de gardiennage. Mais si on va en détail, ce sont plutôt les agents qui travaillent dans le milieu de sortie. Et la grande partie de nos agents qui travaillent pour nos entreprises travaillent pour l'Otan, le Shape, les ambassades, les bases militaires baffes, il n'y a pas de soucis.

Mds

Donc, il n'y a pas un relevé au niveau de l'Arxia sur ces différentes plaintes avec cette répartition?

FS

Ça se fait au niveau éventuellement des entreprises, au niveau du SPFI, mais c'est tout. Arxia ne le fait pas, on ne rassemble pas de chiffres concernant ça.

Mds

Arxia fait partie de la COES, de la Confédération européenne, Vous avez des réunions au niveau européen ? Est-ce qu'on aborde ce sujet ? Parce que j'imagine que la Coess, européenne, a en son sein l'Italie de G.Meloni, la Hongrie de V.Orban. Est-ce qu'on relève à ce niveau-là les risques qui nous occupent?

FS

Nous avons comme fédération et chaque fédération européenne dans le Coess signé une charte ou une «position statement» envers la diversité, l'égalité et d'autres choses. Donc, pour la topique sociale, c'est pour nous très important, Une grande partie de notre personnel, %, sont des personnes, issues de communautés. Pour nous, c'est très important de rester fixes sur notre position contre ça et que toute politique qui essaie de battre ça, qu'on reste ferme. On doit bien sûr respecter chaque individu mais aussi le protéger. Je pense qu'il n'y a qu'un lien fort qui peut le réaliser, le lien direct dans l'entreprise, entre employeur et employé.

Et ce. document concernant la diversité et l'égalité au niveau de la Coess, est-ce que vous avez-vous, le même en Belgique ? Est-ce que les entreprises qui font partie d'Arxia ont aussi signé une sorte de charte comme ça, concernant le même thème?

Euh, non. C'est clair pour nous et bien sûr qu'on défend ça, sinon on ne signe pas ce document au niveau de Coess. Mais en même temps, en tant que confédération, je pense que tu dois choisir les sujets qui, pour vous, à ce moment, sont relevant à communiquer, de manière à créer une ouverture pour réaliser quelque chose au niveau politique.

Donc chaque décision de communication, c'est une décision plutôt stratégique aussi. En ce moment ici en Belgique, je ne pense pas que les droits, des minorités sont vraiment sous pression, parce qu'une grande partie, presque la moitié sont des personnes qui sont dans cette minorité.

Mais, au moment où nous, on a le sentiment que ça change, et que nous trouve que c'est un bon moment de lancer une communication, peut-être une campagne, et prendre position sur ce thème, on va le mettre dans l'ordre du jour et on ne va hésiter pas à communiquer.

Mds

C'est pas les priorités.

FS

C'est un peu simple si tu dis ça. Ca semble un fait divers. Et non, non, on est bien d'accord. Ce n'est pas un fait divers. Je suis convaincu que les entreprises sont conscientes de ce problème, que la Fédération est consciente de ce problème, mais là maintenant, il n'y a pas d'éléments qui font qu'on doit absolument se pencher là-dessus, et tant mieux.

Les entreprises ont la responsabilité d'avoir une politique concernant l'égalité et l'antiracisme et la LGBTQI community, bien sûr. Une entreprise qui est intelligente, elle en a besoin. Une autre entreprise a une perception dans le marché que ça n'a pas d'importance, elle aura des difficultés à trouver des bons candidats.

Et je n'aime pas communiquer des choses pour communiquer des choses. Je n'aime pas le « window dressing » ou dire voilà, nous sommes là.

Pour nous, il est plus important de donner la priorité à la workforce, ça veut dire la protection des droits sociaux de notre agent, et pour ça, on a signé une charte, un plan contre la concurrence déloyale avec les syndicats, avec les autorités et pas qu'avec le secteur du gardiennage, mais aussi de la construction et du nettoyage, pour attaquer ou combattre des choses asociales. Et le sujet n'est pas directement une mesure dans ce chapitre, mais on veut voir, où il y a des choses qui peuvent être mal, pas vraiment pour l'image, mais aussi pour l'agent, pour les entreprises, pour les clients et la société en général.

Mds

Une approche plus globale sur ce sujet-là en tout cas?

FS

Oui, oui. Je pense qu'ici en Belgique, et bien sûr on voit aussi une croissance d'une politique extrême droite, avec le Vlaams Belang et tout ça et aussi au niveau Europe, je pense qu'on peut être heureux de vivre ici et pas en Hongrie. Et donc, au moment où on voit que les discours politiques d'extrême droite et populistes trouvent le chemin vers notre entreprise, vers nos clients ou d'une ou d'autres manières, ce sera alors le bon moment de mettre à l'ordre du jour de la fédération et voir comment on peut réagir.

Et une autre chose est que, comme Fédération, il y a toujours aussi du politique. On essaie de s'en tenir loin. Mais, par exemple, les partis à gauche ne veulent pas investir sur la sécurité privée, mais il veut investir sur le service public. Et, je comprends. Mais en même temps, tu le sais aussi Michel, la majorité, sinon 100% de nos ouvriers sont syndicalisés.

Et ce sont aussi une source d'électeurs pour eux. Nos ouvriers ne sont pas à droite. Ils ne sont presque pas libéraux.

Mds

C'est aussi un élément intéressant par rapport à ce positionnement, par rapport au discours populiste et d'extrême-droite. En disant ça, finalement on se dit que le rôle du syndicat en matière de sensibilisation est important également.

FS

Je pense aussi le syndicat a certainement maintenant un vrai rôle à jouer. Et j'espère qu'ils le comprennent. Parce qu'ils trouvent aussi la difficulté de mobiliser des gens pour les actions, les manifestations. Ils trouvent aussi des problèmes de recrutement des nouvelles générations et tout ça. Donc c'est une chose, de dire, moi je vais signer, moi je vais rejoindre la Fgtb ou la CSC par exemple, mais d'être actif et de supporter la cause, c'est une autre chose.

La première, c'est juste un chiffre au total, des membres mais supporter les idées, les actions et la pression que les syndicalistes de temps en temps mettent sur le secteur, ça c'est une autre chose. Et ça c'est je pense que le syndicaliste a maintenant un grand travail à faire. Je trouve que le parti socialiste ne comprend pas que nos gens, ce sont des ouvriers. Ils sont bien protégés

avec toutes les règles sociales. Et s'ils sont bien payés ou pas, ça c'est une autre discussion. On ne peut pas dire qu'ils sont très mal payés. Bien sûr, c'est un secteur de sécurité, ça donne toujours des dynamiques, il faut chercher des personnes pour des shifts qui sont encore libres, tu cherches des manières, des solutions pour tes clients et ce n'est pas le planificateur qui va travailler là, il doit chercher des agents.

Mds

C'est un métier qui nécessite énormément de flexibilité, ça ne fait aucun doute.

FS

Exact et ça fait bien sûr une pression sur les gens. Mais ça n'a pas grand-chose à faire avec l'entreprise de gardiennage c'est lié à la demande du client. Et aussi la position du client parce que si sa demande est d'avoir 5 agents alors que peut-être 2 sont suffisants, il en veut maintenant, dans 10 minutes.

Et ça c'est une difficulté et je pense qu'une grande entreprise de gardiennage doit être ferme de temps en temps vers les clients pour faire le déclic. Et la sécurité privée, voit l'intérêt pour son client privé mais aussi publics.

Je ne dis pas que la grande partie de nos clients sont des institutions publiques mais nous sommes maintenant incontournables, notre secteur, parce que si demain on décide de remettre tous nos agents de gardiennage, il n'y a aucune activité économique possible. Tu ne trouves aucun argent cash dans la machine!

Mds

Pour reprendre ça au niveau du public, on est bien d'accord. C'est inenvisageable et le rôle de la sécurité privée, il est indispensable. On ne peut pas s'en passer, de manière très claire, on ne peut pas s'en passer.

Merci pour les réponses.

CSC

14 avril 2025

Mr Gaetan Stas (GS)

Me Joelle Vandenberghe (JV)

GS

Ta phrase introductive dans le mail permettait d'avoir plein d'orientations. Donc on est ouvert, friand.

Mds

Concrètement ? Dans le gardiennage à l'époque, je me rappelle d'un agent qui travaillait sur un sur un de mes postes et qui un jour m'informe qu'il va donner sa démission. Il me dit qu'il n'en peut plus de travailler sur le chantier parce que il était confronté en permanence à des sous-traitants qui venaient de Pologne, de Hongrie, du Portugal, et cetera, et que si ça continue "les étrangers, je vais sortir ma tronçonneuse et je vais en tronçonner un"

J'ai appris par la suite qu'il avait un tatouage de croix gammée dans le dos. Et je m'interroge: est ce que finalement on n'est pas dans une situation où on est face à des personnes qui pourraient être facilement enclins à avoir des attitudes un peu guerriers comme ça ? Et la montée des populismes? Et donc cette ouverture de la fenêtre d'overton avec cette idée finalement que plein de choses maintenant peut être peuvent être dites, est ce que ça a un impact sur leur travail, sur des dérives éventuelles. Et qu'est ce qui est mis en place par rapport par rapport à tout ça ? Ce qui est mis en place au niveau de la formation légale je la connais. Mais ce qui m'intéresse, c'est votre avis à ce à ce sujet-là. Et puis je voudrais savoir si les syndicats sont conscients de ça. Avez-vous mis en place certaines choses par rapport à ça ? Ou bien est-ce finalement quelque chose qui manque de manque de concret. Ca c'est un peu c'est toute ma réflexion.

GS

Il y a déjà pas mal d'éléments hein ? Euh je vais je vais balancer, il y a pas d'ordre non ? Tu auras des questions après ou bien on y va juste sur euh un dérouler et puis tu tries les questions.

Mais bon alors premier tri dans ce que tu as dit, est ce qu'on est étonné de ce type de question ? On n'est absolument pas étonnés parce que les métiers du gardiennage font partie de ces métiers qui, en résumé, avec uniforme ont une certaine autorité sur des masses. A partir de là, on a probablement une porte ouverte à un accompagnement des dérives d'hommes politiques qui y vont de bon cœur pour le moment, sur des stéréotypes, sur des préjugés, sur des à bas à bas, les profiteurs d'étrangers, les chômeurs, et cetera, et cetera. Alors est ce que ce mouvement est nouveau ? Probablement pas moi comme assistant social quand j'ai débuté à Lantin, les agents pénitentiaires, ils étaient déjà bien aussi comme ça. Il y avait déjà des graines qui poussaient, des autocollants sur les casiers, etc. On était en 94, donc la nouveauté n'est pas réelle, mais les graines ont vachement germé et ce qui est en tout cas très différent maintenant, c'est la liberté de parole. Mais les autocollants sur les casiers, je m'en souviens moi, donc ils la visibilité, il y avait quand même déjà là une certaine forme de visibilité et tout. Tout au cours de ma carrière à Liège comme permanent dans le gardiennage, j'ai eu quand même pas mal de dossiers ou des situations dans lesquelles on avait des gens qui étaient sensibles à cette notion d'autorité, de crise d'autorité par rapport à certains publics et qui se retrouvaient avec des armes là où ils ne

pouvaient pas être avec des armes, des choses comme ça. J'en ai connu depuis 30 ans dans le syndicat, 22 ans maintenant dans le gardiennage. Et avec des messages qui allaient dans le sens de dire que, en gros, on ne veut pas en parler mais que c'est ce qui va arriver parce qu'il y a des exagérations, trop d'étrangers, trop de laxisme, trop de facilité en tout cas à laisser passer dans les vols, la nuit autour des sites industriels et des choses comme ça. Parce que c'est là hein, que ça se marque. C'est l'agent qui est tout seul qui est confronté régulièrement la nuit ou en journée, peu importe à de l'agression, de l'agressivité, des mots, enfin des petits trucs et les gens en face, ceux qui sont arrêtés par la police quand ils font appel à la police, ou ceux qui sont à visage découvert qui y vont, il y a dans certains endroits plus de personnes d'origine étrangère. Et là l'escalade est partie et la facilité c'est de tomber dans ce type de propos là, parce qu'on a aussi, dans l'entièreté de la population, plus une vaguelette, c'est maintenant un gros tsunami. Maintenant tout est permis, on peut tout dire. Maintenant c'est plus un problème de dire, d'ailleurs le débat politique actuel sur toute la question de l'immigration, ils ont fait passer tout ce qu'ils voulaient et personne n'a réagi là-dessus. Zéro.

J'essaie d'avancer dans le dans le parcours et dans les 25 ans. C'est ta question qui me fait songer à ça. Début décembre, on a organisé un conseil de délégués du gardiennage, 100 délégués flamands et francophones durant 2 jours. Et le premier jour,....Il y a un jeu sur la diversité à la CSC qui a été primé par l'Europe qui aborde tous ces aspects-là, y compris politiques, y compris stéréotypes, y compris comment réagir, y compris des notions telles que "Est ce que je me rends compte que mes réponses me mettent un peu dans l'échiquier de ces réactions un peu à tendance extrémiste quoi"? C'est le seul Conseil de délégués de secteur où on l'a fait et on savait qu'on prenait un gros risque et j'ai dû peser quand même dans l'introduction du jeu parce qu'on avait abordé l'histoire de l'extrême droite ou des extrémismes il y a une quinzaine d'années avec le même type de public et où là ça s'était tendu très fortement entre Flamand et francophone. Mais ici, avec un Bouchez, on est sur le même type de parole et de vulgarisation de la parole extrémiste. Bouchez et d'autres, hein, sans aucun problème. Enfin un Jehoulet qui ne dit jamais rien et qui dit à un moment donné à quelqu'un en pleine interview, tu peux retourner dans ton pays, c'est dingue quoi. Et donc on l'a organisé et ça bien passé, avec de la dynamique et avec beaucoup de retours positifs et de remerciements par rapport au fait d'avoir organisé ça.

Mds

Et le positionnement qu'il en ressort, c'est quoi ?

GS

Il y avait une prise de conscience que il y avait quand même des choses qui étaient banalisées, qui étaient vulgarisées et qui font partie maintenant de l'extrême droite. Très clairement. Et que ça percolait en fait de manière très concrète depuis des années, des dizaines d'années parfois. Alors, dans un groupe de 100, certains sont étonnés, certains prennent conscience, certains veulent réagir. La gradation de réactions est quand même très variable et est très difficile à mesurer parce que on n'a pas fait une évaluation individuelle.

Et alors à côté de ça, pour être encore dans les éléments que j'ai notés, moi, on a quand même, alors est ce plus ou moins que dans d'autres secteurs, mais on a quand même un certain nombre de candidats plutôt NVA ou même Vlaams Belang dans nos affiliés, dans nos militants, qu'on a exclu quand il s'est agi de les exclure.

Mds

Pour cette raison d'appartenance au Vlaams Belang?

GS

Chez nous, c'est super clair Et autres partis d'extrême droite aussi. En Wallonie, par exemple, je crois pas qu'on en ait eu. On en a eu quelques-uns au parti "Chez nous" et donc il y a quelques affiliés et quelques délégués qui parfois sont exclus.

Mds

Ils sont exclus du syndicat mais ils continuent leur vie dans le gardiennage.

Gs

Donc il y a un premier contact pour être tout à fait clair sur la procédure, il y a un premier contact pour dire est ce que tu te rends compte ? Parce que il y a aussi ce phénomène là où ils où ils se font inscrire, où ils font signer n'importe qui en disant "Vous êtes d'accord avec cette idée là"? Oui oui Eh bah alors ça serait bien que tu sois candidat ici. Ils savent pas ou ne se rendent pas compte, à quel titre, dans quelle mesure ils sont impliqués? C'est quand même extrême droite et donc dangereux pour la société en général. Donc il y a un premier contact individuel oral avec entretien, et cetera, où on essaie de voir si c'est bien un acte volontariste d'être candidat pour un parti extrême droite. Si c'est confirmé, si la personne ne veut pas se retirer officiellement par écrit de l'entièreté des activités avec l'extrême droite, à ce moment-là, on entame nous la procédure d'exclusion en interne.

C'est ça le cheminement. Et on est d'ailleurs attaqué par l'extrême droite flamande. Je sais pas s'ils vont au tribunal, mais on a des collègues qui sur les réseaux sociaux, ont été attaqués nominativement, parce que on a cette démarche, et puis éventuellement la procédure d'exclusion.

Mds

Une question que j'avais, c'est concerner la politisation de la profession et des tentatives de récupération politique. On est dedans. Est ce qu'il y a des volontés de faire une démarche de la part de certains partis, de rentrer par ce biais là ? Dans, dans le gardiennage?

GS

Je ne peux pas l'affirmer.

JV

C'est un peu le problème du secteur, c'est qu'on sent donc parmi tous nos secteurs, on sent que c'est un des secteurs qui est le plus à droite, le plus chargé à droite pour toutes les raisons que Gaétan vient d'expliquer. Mais on n'a aucun chiffre, c'est simplement un ressenti et jusqu'à présent moi j'ai pas l'impression que ce soit vraiment visé par les politiques, ni organisé.

Gs

Autant on peut-on peut voir clairement une certaine structuration organisation du PTB, on sent que c'est, c'est répétitif, c'est organisé, c'est structuré, volonté de grandir, de de convaincre, et cetera. Autant avec l'extrême droite dans le secteur du gardiennage, cette partie là on ne la perçoit pas. Après je ne sais pas si ça existe ou pas, mais on a aucun élément qui vont dans ce sens-là.

Mds

Moi j'avais déjà cette réflexion quand j'étais dans le gardiennage avec cet agent là en particulier en me disant mais allez finalement on laisse de la place à beaucoup de monde. Je suis très

intéressé par la 2^{de} Guerre mondiale et ce qui est arrivé à cette période là. Tous les ans j'emmène les élèves à Berlin pour leur faire prendre conscience de ce qu'est une dictature. Et si une ville pas trop loin qui a bien morflé au niveau des dictatures, c'est là. Et donc je trouve intéressant le fait de porter l'uniforme comme tu l'as dit à un moment donné ça donne des ailes. Batman il serait pas Batman s'il avait pas son uniforme hein ?

GS

Oui et puis quand on les voit en dehors de l'activité... Il y a quand même ce sentiment aussi un peu militariste? Quand ils viennent en formation, c'est quand même le seul secteur où on voit plein de gens avec des tenues plutôt de type militaire. Ils sont pas tous d'extrême droite, loin de là. Mais on est dans cette relation à l'autorité, à l'uniforme qui est évidemment plus élevée. Et les agréments, le lien avec le ministère de l'Intérieur et des trucs comme ça,... Et on met un mec comme Francken qui dit plein de choses qui passent bien auprès de ce public là, on continue à... l'alimentation, voilà l'alimentation de ces petites graines, elle est plus facile dans ce public là.

Mds

Et est ce que cette alimentation, est ce que le fait que les termes sont dits, est ce que ça modifie l'action des gens ? Donc ça veut dire que à un moment donné on peut se dire que, quand il y a eu les inondations à Liège, il y a eu des élans de Solidarité, tout le monde a aidé, est ce qu'on a ce type de comportement qui arrive? Est ce que plutôt est ce que vous êtes-vous en tant que syndicat informé de ce type de comportement négatif qui pourrait arriver ? Parce qu'on autorise de dire les choses. Je veux dire par là, si on accepte de dire que le voile n'est pas autorisé dans l'espace public puisque il y a des personnes qui disent ce genre de choses, est ce que les agents de gardiennage autres que les musulmans par exemple rennent ça pour eux, le revendiquent et ont un comportement qui va à l'encontre de ce genre de personnes par exemple, vous voyez ce que je veux dire ? Ou bien je suis pas clair ? Est ce que parce que des choses sont dites, des agents prennent la liberté de dépasser simplement le dire pour faire de l'action ? Et ce qu'à un moment donné vous avez une information de vos délégués qui disent "écoute machin, là il a complètement buggé, voilà ce qu'il a fait. Nous en tant que syndicat, on ne peut pas accepter ce genre de comportement ou bien vous avez pas encore " ?

Gs

Ça, je crois qu'on l'a mais nous plus. Nous on l'entend plus, mais je pense que nos collègues dans les régions. Une des difficultés pour répondre à ta question, une vraie difficulté pour la réponse, c'est que l'espace temps, les permanents changent régulièrement et donc il y a un élément de comparaison, est ce que moi il y a 22 ans quand j'ai commencé jusque il y a jusqu'il y a 5 ans, est ce que j'ai vu une évolution ? Oui, dans la parole, il y a un certain nombre de lassitude sur le laxisme et sur il faudrait être plus strict, et cetera. Ça se dit et ça s'entend. La question c'est, est ce que sur le terrain on passe à l'acte en disant maintenant toutes les filles voilées, je les laisse plus rentrer dans ma galerie commerciale ? Ça c'est peut être encore à mon avis encore assez limité parce que il y a quand même un certain nombre de cadres qui ne sont pas dépassés, mais est ce qu'il y a une pression pour que le cadre change et qu'on soit plus... Ca, je pense que oui très clairement, mais on est dans la confrontation à un moment donné dans notamment dans le retail ou dans le commercial, toutes les galeries, on est dans la confrontation de l'aspect économique. Si on limite à la Médiacité à Liège, l'accès aux filles voilées et aux gamins qui ont 15 ans et qui sont plutôt d'origine maghrébine ou de l'Est, et cetera, à ce moment-là, ça le client, il va jamais dire, il faut intervenir où il faut faire quoi que ce soit. Mais qu'il y ait pression pour pour être beaucoup plus dur, ça me paraît évident. Mais c'est nos collègues qui doivent entendre

ça. Et le 2e élément que j'aimerais souligner, c'est que dans le gardiennage, et c'est une très bonne chose, on est quand même sur une mixité énorme dans les agents.

JV

J'ai les chiffres.

GS

On a une mixité qui voit maintenant les avancées. À mon avis, à ton époque, toi tu as encore connu beaucoup d'Italiens, beaucoup de d'Espagnols, beaucoup de personnes de première génération d'immigration. Maintenant à Bruxelles, on est à septante pour 100 de nos délégués qui sont d'origine maghrébine. Donc ça veut dire que il y a aussi un équilibre qui se fait, est ce que ça veut dire que tous les débats sont clos? Non, aucun n'est clos mais est ce qu'ils sont posés ? Ça c'est encore autre chose. Ça dépend où. La question de l'accessibilité de de filles voilées ou même la manière de vivre dans la galerie commerciale à Bruxelles ou à Liège n'est pas la même. Et donc cette question là ne se pose pas de la même manière dans toutes les régions du pays, ni en fonction des agents qui se retrouvent en face. Et j'entends très régulièrement aussi pour ceux qui sont d'origine maghrébine, j'entends et depuis toujours qu'eux ils parlent très clairement de l'agent de gardiennage comme éducateur de rue, enfin avec un côté éducateur de rue, de dialogue, d'aller vers les jeunes, de discuter avec eux, d'écouter leur vie...Ce qu'on entend quand même beaucoup moins chez les personnes, je dirais plutôt belges.

Mds

Et à contrario ? N'y a t il pas de la part de ces de ces agents d'origine, des exigences beaucoup plus importantes vis-à-vis de leur, de leur, de leur propre culture ? Je veux dire, une fille justement qui n'est pas voilée, est ce que parce qu'on parle de cette extrême droite, voilà bien identifiée. Moi je parlais aussi du populisme et ça peut être aussi des commentaires beaucoup plus. Comment ça se fait que t'as pas ton voile ? Est ce que ça Ce sont des choses qui qui sont remontées, alors peut être pas chez vous

JV

Ca, ça n'est pas remonté mais ça m'étonnerait qu'à moitié, franchement, quand on connaît la manière, la pression sociale, la pression sociale, culturelle dans ces populations là.

Mds

Et c'est quoi les chiffres au niveau de la diversité?

JV

On a reçu je sais pas d'où ils viennent les chiffres. On avait reçu un truc sur la diversité il y a pas très longtemps. Je sais pas où le SPF Emploi a été chercher ça. Et donc ils disent que la population maghrébine est surreprésentée dans le gardiennage. Ce qui est aussi étrange puisque il y a des règles de nationalité dans le gardiennage, ce qu'il n'y a pas dans tous les autres secteurs quoi. Donc ça veut dire quand même que ce sont à l'origine des Belges qui ont la nationalité belges, et probablement la double nationalité. Ce que je voulais quand même aussi rajouter comme petit élément de réflexion, c'est que je pense que le fait d'avoir des délégués syndicaux ne donne pas une image réelle de ce qui se passe sur le terrain et que c'est déjà un peu édulcoré à quoi on a accès parce que ce sont des syndicalistes malgré tout. Et donc je pense qu'il y a déjà une certaine antinomie entre les valeurs d'extrême droite, même s'il y en a, à c'est clair, on a déjà écrémé un peu quelque part.

GS

Et il y a une retenue. En tout cas dans ces bâtiments. Ici, ils sont avec leur casquette de délégués mais avec la casquette de gens qui, sur le terrain, pourraient dire des choses un peu plus cash.

Mds

Est ce que vous me conseillez d'aller rencontrer des délégués de terrain ? Ça serait bien dans le cadre de ma de ma réflexion. Moi en fait c'est avoir une approche vraiment globale hein. Donc c'est une approche vraiment méta qui me permet de dire pour le moment, on ne le perçoit pas encore, ça ne remonte pas jusque là. Donc ça ce sont des informations que je relèverai, mais...

Gs

Donc sur le principe j'ai pas de souci, je me dis le comment tu tries, c'est ça ? C'est ça ma question, après, dans un monde idéal, il faudrait faire une petite enquête hein ?

Mds

Voilà, c'est ça dans un monde idéal, mais ça alors ça fera partie d'un autre mémoire que quelqu'un d'autre fera dans un futur.

JV.

Il y a aussi un autre truc que je voulais dire qui n'a rien à voir, mais j'ai de temps en temps accès aux courriers qui sont envoyés par le SPF pour le retrait de la carte d'identification. Et là on se rend compte aussi, mais c'est quelque chose qu'on ressent, ce n'est pas quelque chose que je peux démontrer, que c'est quand même des personnes qui ont souvent par exemple des armes. Je ne suis pas sûre que le reste de la population a autant d'armes et donc des armes prohibées. C'est quelque chose qui revient fréquemment: les coups de poing américains, les battes de baseball,... Il y a des tireurs mais ceux-ci sont évidemment pris parce qu'ils ne sont pas en ordre quoi. Et on leur retire leur carte parce qu'ils ont... Et ça, c'est aussi quelque chose qui montre qu'on est dans un monde qui est un petit peu plus...parallèle militarisé que la population médiane on va dire.

GS

Je trouve que si tu devais rencontrer des gens, ce qui pourrait être très sympa ça serait de rencontrer nos 2 collègues de Bruxelles parce que il y a un plutôt, donc un belge parfait bilingue, militaire de réserve qui a travaillé dans le transport de fond et qui est devenu maintenant permanent.

00:26:26

Et l'autre est d'origine arabe, marocain et ils s'occupent tous les 2 du gardiennage à Bruxelles. Donc la réalité du terrain, ils doivent entendre et vivre la même chose. Par contre les filtres dont Joelle parlait...Ca doit être terrible de parler de ça avec les 2. Si possible en même temps.

JV

Et ce qui serait encore plus intéressants à côté de ça, c'est d'aller au Nord, dans la partie nord du pays, parce que là je pense qu'il y a moins de filtres.

GS

Oui. Là, la parole est libérée depuis plus longtemps ?

JV

Mais bon, c'est vrai que ça donne des idées et ça donne envie justement de faire. Ce serait intéressant de faire une enquête.

Mds

Absolument. Au départ, c'est ce que j'avais évoqué avec mon promoteur de mémoire. Il m'a conseillé de ne pas faire toute cette partie là et te maintenir à en en laissant justement la porte ouverte en disant que tout ceci devrait être complété par vraiment une analyse plutôt sociologique à proprement parler.

Je connais les formations, ce qui est donné au niveau légal.

Mais est ce qu'on parle du profilage ethnique ? Est ce qu'on parle de la démarche par rapport aux différences de genres ? Est ce que parce qu'ici on parle de ce qui est très visible, pardon de le dire comme ça, mais la de peau ça va nous donner un gros indice. Mais comment fait un agent de gardiennage confronté par exemple à quelqu'un qui est non genré, ou bien quelqu'un qui voilà qu'on va misgender, et cetera. Qu'est ce que vous syndicat mettez en place par rapport à ceci ? Ce secteur qui est probablement un secteur un peu plus touchy par rapport à ces différences. Enfin on se doute que ça peut être en dehors du concept de beaucoup de personnes. Autant l'homosexualité je pense que c'est rentré de manière très claire mais est ce que vous en tant que syndicat, vous êtes sensible à ça ? Est ce que vous organisez des sensibilisations ?

Gs

Dans le gardiennage comme dans tous les secteurs en Belgique, il y a un Fonds social Dans ce fonds, une partie de la masse salariale va au Fonds social pour payer les primes de fin d'année, des compléments etc. Un des axes ou une des possibilités, en tout cas au niveau du Fonds social, c'est d'activer des projets pour la diversité. On est dans ce type de question là. Et bien on a un peu découvert par hasard pendant une réunion du Fonds social que les budgets diversité n'étaient pas utilisés par les entreprises de gardiennage depuis plusieurs années maintenant. Que tout s'était un petit peu délit, dilué et qu'il y avait plein d'argent disponible, qui avait été payé, qui avait été mis dans ce dans ce projet diversité. Le projet "groupe à risque" et on s'est posé la question de quel type de formation, quel type de besoin on a sur le terrain et on a repris le thème de la diversité, de genre, et cetera, comme étant quelque chose qui était possible. Mais leur volonté, c'est de dire que comme on ne l'utilise plus, on va le réutiliser. Les employeurs n'ont pas dit comment ça se fait qu'on a perdu tout ça mais on dit on va prendre cet argent là, on va l'utiliser à autre chose quoi. Et là on s'est opposé.

Enfin, les phénomènes ont pris un peu plus de vitesse à cause du COVID et notamment les phénomènes d'arrêt d'un certain nombre de choses, notamment en termes de diversité. Mais c'est aussi révélateur d'une situation dans le secteur, c'est que les RH dans des grandes boîtes, parce que le secteur, ça reste 4 ou 5 grandes boîtes, ne voient pas l'intérêt et n'ont pas mis en place des choses. Après il y a un gros turnover de RH, il y a un gros turnover de CEO, mais vraiment énorme. Comme tu n'as sans doute jamais connu pendant toute ta carrière quoi. Tout a changé plusieurs fois en 5 ans. Et donc ça joue aussi.

GS

Les anciens RH ont changé d'entreprise et les nouveaux managers ne disent rien. Ils viennent d'autres secteurs et ont des sensibilités différentes par rapport à la diversité.

JV

Et au niveau des entreprises, il y a encore un danger supplémentaire par rapport à la politique américaine de lutte contre la diversité. Donc c'était d'abord tous tous azimuts sur les entreprises qui font commerce avec les États-Unis, maintenant ils viseraient les entreprises qui travaillent notamment auprès des ambassades. Donc, Securitas, c'était cité nommément pour dire qu'ils allaient probablement retirer en tout cas de leur communication les aspects diversité pour éviter d'être emmerdés par les Américains.

Mds

On est dans ce truc qui est qui est, qui est, qui est pourri et qui fait et qui fait peur, c'est de dire finalement il y a une, il y a une pression, une pression qui vient pas, qui vient pas de nous, mais il y a une pression qui va diriger les gens vers quelque chose de moins.

GS

Les entreprises ne sont pas encore positionnées, elles doivent encore analyser. Elles n'ont pas dit non mais je crois que ça va découler. Elles seront obligées, oui. C'est ça économiquement

Mds

Et dans la foulée, j'avais une question. Les entreprises jouent elles correctement le rôle de garde-fous face à ces risques hein ?

GS

Ils s'aplatissent, sans aucun souci.

JV

D'un autre côté, ce qu'il faut reconnaître, c'est que au niveau diversité de leurs travailleurs, ça existe. La diversité, elle est réelle. Par rapport à d'autres secteurs, c'est un secteur qui s'est ouvert beaucoup à la diversité.

Mds

C'est probablement plus que à l'époque où moi j'étais dans le gardiennage, vers 2010 quand des clients demandaient des vrais "belges" Et de manière très claire. Et cette pression des clients, est ce que vous savez si elle a évolué ou pas?

JV

Je pense que ça existe toujours mais qui sont extrêmement prudents dans la manière de le demander. Donc simplement quelqu'un ne conviendra pas et puis point. Et puis, il y a aussi pas mal de chantiers où on dit celui-là on ne le veut plus, on sait pas toujours pourquoi. C'est pour des. Raisons d'attitude ou est ce que c'est d'autres raisons?

GS

Et c'est tellement facile pour un agent de gardiennage de pointer un certain nombre de manquements pour un client. Enfin, c'est la vie quoi. Il y a. Oui, il y a toujours il. Y a toujours des. Trucs et dès qu'on fait en tirer et ça fait une liste, mais si la personne est restée 15 ans et qu'il y a 10 tirets, ça c'est quand même peanuts, hein ? Ça, ouais, ça n'a pas. D'arrêt ça, sur. Les 15 ans sur les 15 ans, ça n'a pas beaucoup d'erreurs. Tirer, mais. Naturellement. Mais mais les choses importantes, les gens sont plus là si c'est des vols ou si c'est des des, des agressions de la part de l'agent, et cetera. Ils disparaissent automatiquement, mais de temps en temps après on on

reçoit des infos et ils disent C'est le client qui a dit qui a mis un veto sur telle ou telle reprise de tel ou tel travailleur. Ça c'est c'est, c'est pas toujours hyper argumenté.

Mds

Et est ce que vous constatez, ou est ce que vous avez des retours de de votre délégué qui parle de l'attitude du client ? Et le client, je veux dire vraiment celui qui fait appel à l'entreprise de gardiennage. Donc dans une galerie commerçante, on sait que tous les gens qui passent par la galerie commerçante sont clients, l'entreprise de gardiennage, mais ici ceux qui font appel, est ce que vous avez écho de clients qui ont des exigences...peut être pas d'exigences parce que sinon ça ne passerait pas, mais en tous les cas des demandes comme ça, un peu informelles...

JV

Ça ne nous est pas remonté. Si c'était vraiment flagrant, je pense qu'on en aurait entendu parler.

On a tellement d'autres problèmes dans le gardiennage comme simplement le respect des conditions de travail, le respect simplement du travailleur, le respect des organisations syndicales, enfin du travail syndical, le contenu de négociation. Aujourd'hui, les employeurs disent non à tout. Et ils ont un dédain des travailleurs par rapport à d'autres secteurs, c'est super flagrant quoi.

Maintenant ils sont sur du velours avec ce type de gouvernement. Et donc, on se concentre surtout sur ce genre de choses. On essaye de faire en sorte que ce qu'on a négocié s'applique. Mais voilà, les négociations se résument à renvoyer dans des groupes de travail qui ne débouchent jamais sur rien et donc c'est une grosse frustration. Et du coup ces questions de société sont nettement moins présentes. Si ce n'est ce jeu qu'on a fait, qu'on a testé qui a bien fonctionné mais pour lequel on n'a pas fait non plus de de suite. En fait hein, c'est un peu quelque chose d'isolé, on n'a pas décidé d'en faire une campagne ou quelque chose comme ça.

Et c'est pas non plus quelque chose qu'on a vraiment qu'on aborde de manière intersyndicale parce qu'on a quand même beaucoup, beaucoup de contacts et ça fonctionne assez bien auprès des syndicats. Mais c'est pas quelque chose qui vient à l'ordre du jour, cet aspect-là des choses.

Mds

Est ce que ce serait parce que ça n'a pas beaucoup de d'importance? Ou bien encore une fois c'est comme tu viens de le dire le fait que c'est pas la priorité?

GS

Mais c'est une bonne approche pour la suite des événements parce que comme dans les prochains, on n'aura quand même presque plus rien à négocier, je pense qu'on va devoir revenir à ce type de dossier. Ouais je trouve que ça c'est une porte qui reste ouverte au-delà de tout. Il y a rien à négocier mais ça c'est des valeurs quoi. Là on est au cœur des valeurs et de la vie en société avec un rôle particulier pour les agents de gardiennage. Donc sans doute que ça va reprendre plus de poids une fois qu'on aura la certitude qu'on ne peut plus rien négocier, qu'ils auront dit non, absolument, à tout, il restera ce type de choses là.

Mds

Qui permettrait peut être, mais ça c'est mon interprétation, je ne dirais pas redorer le l'image du secteur du gardiennage, mais en tous les cas ne pas le laisser sombrer dans un truc qui pourrait être rapidement identifié comme étant des comme étant des fachos pour le dire platement, non ?

JV

Mais personnellement j'ai pas encore l'impression qu'on les considère comme tels. C'est vraiment pas l'adjectif que je collerais au secteur. Il y a des éléments et ils sont plus nombreux ici que dans d'autres secteurs à mon avis mais on ne peut pas dire que c'est un secteur facho. Ca ne déteint pas sur l'image du secteur. Une minorité ne prend pas la place, tu vois ?

Je réfléchis aux autres secteurs de la sécurité, on disait de la police, on disait de l'armée, enfin l'armée où il y a eu tous les incidents qu'ils étaient extrémistes, mais finalement ça reste encore limité je trouve.

GS

Ouais, c'est toujours ces trucs qui sortent dans les médias. Il y a de temps en temps un truc un peu extrême. Ah, il se passe un truc avec un extrémiste et ça donne une image très négative pour le secteur. Euh, et c'est valable pour la police, c'est valable pour les...mais c'est valable aussi dans d'autres secteurs hein.

JV

Et j'étais en train de réfléchir. Est ce qu'il y a des secteurs qu'on dit facho? On n'est pas encore à ce stade là de manière générale.

Mds

Et alors juste peut être une dernière question qui concerne les libertés individuelles, c'est à dire la liberté d'expression, la liberté de se déplacer à gauche à droite, la liberté de réunion, etc. Est ce que vous en tant que organisation syndicale vous sensibilisez vos affiliés à ça. Au fait que oui, il y a des libertés individuelles qui sont inaliénables. Est ce que ça se fait? L'importance du jeu que vous avez construit.

JV

C'est un Escape Game en fait. On peut te donner les coordonnées de la personne qui s'en occupe et peut être qu'elle a un endroit où ça se fait que tu pourrais te joindre.

Mds

Ca me permettrait vraiment aussi de voir de comment ca fonctionne parceque si on peut à 18 ans leur dire c'est pas comme ça les gars que ça fonctionne. Ça doit être autrement.

Pour revenir sur la question des libertés? La liberté, le rappel de ces libertés, la liberté d'association, la liberté de syndicat,...

JV

On ne le fait pas tel quel, mais ça revient de manière détournée dans plein de choses qu'on fait. Ouais, et notamment quand il y a eu la loi Van Quickenborne, on a quand même pas mal assisté à ce moment-là, c'était la loi anti manif.

donc à ce moment-là on a quand même fait pas mal de travail de sensibilisation. Peut être que c'était sur un nombre un peu restreint de personnes puisque ce sont les personnes qui ont participé aux manifs, aux actions, et cetera. Donc ça je pense que c'est quelque chose qui est revenu un petit peu au-dessus. Et je pense que dans les formations, de manière implicite.

Mds

Est ce qu'il y a une diffusion de tout ça ? Est ce que ça tout ça, ça percole jusqu'à l'agent ? Est ce qu'il y a des documents qui sont...

GS

On est en gros questionnement sur ce qui percole jusqu'aux agents, hein ? Même les mesures les plus terribles du gouvernement, un des enjeux là, c'est de faire prendre conscience aux gens de ce qui arrive quoi. Mais ça, c'est dur. Ah oui, c'est vraiment dur. Comme la communication ne percole pas. Ouais, les gens se sentent pas concernés. Ils ont l'impression que parce qu'ils travaillent, ils vont pas être impactés et donc je pense que quand on leur parle de cette liberté là, ils pensent qu'ils les ont, c'est ça qu'ils les remettent pas en question.

Et alors sur l'histoire de la loi Van Quickenborne, il y avait quand même pas mal de délégués du gardiennage, militants qui étaient présents parce que eux, si à un moment donné ils sont comme délégués en actions ou en manifs et qui sont repérés, ça peut avoir aussi un impact direct sur leur carte. Et donc là il y a une sensibilité qui est quand même plus présente auprès des militants. Les agents, ils participent pas trop aux manifs et aux actions de manière générale et dans le gardiennage ça confirme. Mais là oui il y avait un petit peu de de crainte par rapport à ça.

Mds

Pour résumer les infos que vous avez, la sensibilisation que vous pouvez avoir quand vous avez le temps de vous occuper de cet aspect-là des choses, ça ne percole pas vraiment. Est ce que vos délégués sur le terrain sont sensibles à ces à ces aspects-là?

GS

Certains oui. Il n'y a pas de généralité. On n'a pas d'outils pour mesurer.

JV

Et ça reste aussi un secteur très masculin, je vois qu'on a. 83% d'hommes et 17% de femmes. Des chiffres en 2022. Ce sont des chiffres relativement récents.

Mds

Quand je quand je vois en 7^e, on doit être à peu près à 30% de filles, 30, 35% de filles qui s'inscrivent, qui s'inscrivent en 7^e. Et donc j'avais l'impression qu'il y avait malgré tout une tendance.

JV

Une augmentation, mais elle reste limitée. Et donc oui, du coup il y a des aussi des dérives un peu macho. Et il y a celles qui restent, hein. Parce que être en formation, c'est quelque chose. C'est tout à fait possible. Et puis, il faut gérer avec la vie de famille et le métier hein, c'est quand même pas... Je reviens à un exemple de début de d'interview là où tu disais bon, se retrouver comme petite dame quand tu fais face à des gens de mauvaise foi... La tendance ne va pas être à la mise en place d'égalité de l'égalité homme femme dans les années qui viennent hein ? Donc ça va pas aller mieux hein. On va se retrouver avec un non-respect total, avec des mesures qui n'installent pas le respect des femmes. Ça commence par le gouvernement, mais aussi toutes les mesures qui vont toucher les facilités de combinaison, vie familiale et professionnelle, adaptation d'un certain nombre de moments charnières dans la vie de couple et dans la vie des femmes qui vont être liquidées d'un coup, non prises en charge de plein de choses pour les fins

de carrière ou pour la pension. Donc ça, ça va percoler aussi hein vite. Si dans les mesures, on ne respecte pas les femmes dans la vraie vie, on va pas respecter les femmes.

Et ça, ça va aller vite, ça va pas percoler ça, ça va aller vite, ça va être immédiat, comme en Italie quoi. En en Italie, c'est affreux. Quand on parle avec des syndicats italiens, ils disent les mentalités ont évolué à une vitesse de dingue, hein ?

Mds

Ont régressé

GS

Oui, oui, évoluer négativement.

Mds

Merci beaucoup pour votre temps!

FGTB

7 mai 2025

Elsy Beddegenoodts (EB)

Kevin Peeters (KP)

Mds

A l'heure actuelle, j'ai rencontré Seris, Protection Unit et suis en attente de Securitas. J'ai rencontré une petite entreprise parce que je veux voir aussi des petites entreprises, avoir un peu l'idée de tiens, comment est ce que eux perçoivent les choses ?. Mon idée c'est vraiment de voir tous les acteurs du terrain qui puissent me donner leur perception, me présentent ce qu'ils pensent de cette montée de l'extrême droite et du populisme.

Est ce qu'avant tout je peux vous demander de vous présenter?

EB

Elsy Beddegenoodts, La centrale générale est mon premier employeur, donc je travaille ici depuis juillet 96. J'ai d'abord travaillé au service juridique, en première ligne. Puis j'ai plaidé pendant quelques années devant le tribunal du travail et je suis permanent depuis 2011 et je fais le gardiennage depuis 2017.

KP

Kevin Peters, moi je travaille à la centrale générale de Charleroi depuis septembre 2010. Comme Elsy, j'ai pris mes fonctions gardiennage à partir de 2017 donc aussi une bonne période. Donc on a commencé ensemble, on siège d'ailleurs à la Commission paritaire ensemble également. Et avant ça moi j'étais dans une entreprise du verre donc j'ai travaillé pendant 12 ans dans l'entreprise AGC Glaverbel, spécialisé dans le verre à couche et le verre de vitrage. Et puis, ça a fait faillite. L'affaire existe toujours, donc c'est une multinationale japonaise, mais qui a encore des sites partout en Europe ainsi évidemment qu'au pays du soleil levant.

Mds

Je voudrais savoir si, en tant que syndicat, vous avez des informations qui vous remontent du terrain concernant des problèmes liés à une droitisation du travail des agents? Des demandes des clients? Est ce que vous percevez, vous aussi, cette montée de l'extrême droite et cette montée du populisme ? Et est ce que vous la percevez dans le cadre du travail des agents ?

EB

Directement pas. Je vais dire maintenant pour moi il y a 2 choses. La première, mais ça je ne pense pas que c'est lié avec l'extrême droite qui monte, c'est que dans le secteur du gardiennage, nous avons une concertation sociale avec le banc patronal qui est très difficile depuis maintenant facilement 4, 5 ans. Voilà, c'est déjà compliqué parce que ça fait quand même 2 ans qu'on va avoir une marge salariale de 0% et donc c'est très difficile encore aller chercher quelque chose.

Ça c'est le le premier aspect, mais ça n'a rien à voir pour ma part avec la montée de l'extrême droite. Par contre, je pense que, mais ce ne sera pas que dans le secteur du gardiennage, il sera

quand même fortement touché. C'est avec les nouvelles dispositions que le gouvernement Arizona veut prendre maintenant dans le sens où le secteur du gardiennage est déjà un secteur où on demande quand même une assez grande flexibilité aux agents de gardiennage et que cette demande de flexibilité ne va faire qu'augmenter et sans spécialement avoir une contrepartie. Deuxièmement, nous avons également dans le secteur du travail de nuit qui va changer avec les nouvelles dispositions du gouvernement, même si on n'a pas encore toutes les spécificités et toutes les autres règles de ce qu'ils veulent mettre en application. Mais le travail de nuit est aussi quelque chose qui va peut être revu dans le secteur. Là où, avec la prime de nuit, on avait dans une dernière négociation fait une avancée (elle court à partir de 20h00 jusqu'à 6 h), ils veulent faire démarrer la prime de nuit plus tard.

Mds

Est ce que s'ils prennent ce genre de décision, ça va modifier ce qui est pris en en commission paritaire ?

EB

Mais ça, on ne sait pas pour le moment. Nous, on espère que ce qui a déjà été négocié pourra rester mais moi jusqu'à preuve du contraire. Et je regarde Kevin aussi un petit peu dans le sens où je n'ai pas d'autres directives pour le moment de comment ça va se passer. Est ce que les Cct en vigueur vont rester ou est ce qu'elles vont être revues aux prochaines négociations sectorielles ?

Et j'ai déjà souvent des délégués qui sont revenus vers moi et qui sont inquiets sur cette flexibilité qui va devoir augmenter et qui est déjà grande maintenant dans le secteur. Et les acquis qu'on a par exemple sur cette prime de nuit, est ce que ça va nous être enlevé ? Qu'est ce qui va se passer ? Et malheureusement, on n'a pas des réponses concrètes à leur donner.

Maintenant la perception sur le terrain concernant la montée du populisme ou de l'extrême droite, c'est pas hyper perceptible pour nous. On a des retours de certains de nos délégués puisque bon évidemment les délégués sont, on l'espère tous, ont tendance plus à voter à gauche qu'à droite. Mais c'est clair qu'au sein des je vais dire des fonctions un petit peu sécuritaires que ce soit la police, les militaires, les agents de gardiennage, on sent quand même que ce public a plutôt tendance à se radicaliser, me semble-t-il plus à l'extrême droite que à gauche ? Est ce que c'est la fonction en elle même, la confrontation perpétuelle avec les citoyens, que ce soit dans les aéroports, dans les magasins ou autre qui fait que les gens représentant une certaine autorité penchent un peu plus à droite qu'à gauche, je ne sais pas. Mais on sent quand même ça. Et il y a quand même un phénomène que l'on commence à vivre aussi. C'est aussi un phénomène communautaire, mais quand je dis communautaire, c'est pas c'est pas flamand wallon, c'est aussi par rapport à des populations. Ça on a, on commence à le remarquer à l'aéroport de Charleroi par exemple, on commence maintenant à avoir des groupements de travailleurs musulmans. On a maintenant des groupes pro musulmans, pas des anti musulmans, mais des travailleurs qui se sentent un peu mis sur le côté parce que même des fois sur les lignes de filtration partagée, ils se parlent en arabe. OK, donc ça commence aussi. Ça commence à être un phénomène grandissant qui vient d'arriver et là on a des retours de délégués qui commencent à s'en plaindre en disant " écoute, ça commence à devenir un problème. Et est ce que ce genre de phénomène n'accentue pas les non musulmans à se droitiser. Voilà j'ai pas la réponse à la question mais c'est peut être un élément qui permet aussi d'accentuer ce phénomène de droitisation d'une partie de des travailleurs.

MDS

Et qu'est ce que le syndicat met en place par rapport à ça ? la première chose: Est ce que le syndicat est conscient, visiblement oui, qu'il peut y avoir ce type de problème qui arrivait, et je mets tout au conditionnel et y a t il des éléments qui sont mis en place par le syndicat pour essayer de sensibiliser. J'ai vu le document sur la aux violences faites aux femmes, est ce que vous avez un processus comme ça aussi par rapport aux dérives droitières, aux dérives populistes ? Et explication que ce qui se trouve sur le Net, c'est pas forcément la réalité. Et quand machin a dit que truc a vu que bazar avait entendu dire que la fille de..., c'est pas forcément, c'est pas forcément la réalité, est ce que vous avez-vous des démarches par rapport à ça ? Vous voyez ce que je veux dire par rapport aux mauvaises informations, aux théories qui sont des théories poussées, parce que c'est tellement plus facile de dire que les autres c'est leur faute.

KP

On commence seulement, je pense à se conscientiser sur la problématique je pense très honnêtement qui commence à agrandir. Mais il y a un phénomène qu'on a du mal à maîtriser et c'est l'effet réseaux sociaux. Et donc, cet élément là, on ne le maîtrise pas. Aujourd'hui, au sein même d'un même groupe de travailleurs, on prend un aéroport ou la Commission européenne, ça crée des groupes WhatsApp, ça crée des groupes Facebook et donc ils se parlent d'une certaine manière entre eux et donc ils s'alimentent eux-mêmes. C'est un peu le phénomène des réseaux sociaux à l'échelle même mondiale. Et donc, finalement les gens prêchent entre convaincus, les extrémistes de droite sont contre eux, ils sont contents de se parler, ils ont tous raison. Et de l'autre côté, je veux dire la, les populations les plus opprimés ou les plus opprimantes ont la même situation et donc se parlent entre eux, ce qui est un peu le paradoxe des réseaux sociaux où tout le monde peut se parler et finalement les algorithmes font que c'est des groupes qui se créent et où chacun est content parce que on dit la même chose. Alors oui, on a cette conscientisation.

Mds

Est ce que vous avez des remontées par exemple de ce type de groupe WhatsApp qui serait bien carré, vous voyez ce que je veux dire ?

KP

Pas par rapport à l'extrême droite, non, parce que ça on est très clair, on a quand même une charte à la FGTB, et donc la première personne, et on a déjà rappelé chaque fois que c'est les élections, qu'elles soient communales ou législatives, si on a des membres du syndicat qui militent dans un parti d'extrême droite, on les appelle, on leur demande de justifier. Et puis il y a tout un processus où les gens des fois disent, mais moi je ne sais pas ce qu'il dit, je ne savais pas que c'était l'extrême droite, OK, je me désolidarise. Et on reste bons amis. Mais on a aussi des fois du licencier, enfin exclusion des membres parce que justement, ils militaient dans des groupes d'extrême droite ou même dans des associations d'extrême droite. Ça, c'est un fait nouveau. A l'époque, c'était clairement déclaré chez nous ou Vlaams Belang et c'était dehors. Mais aujourd'hui même ces groupes politiques font des associations sur le côté et dans lesquelles on avait aussi des affiliés, donc à la FGTB, notamment la centrale générale, on a déjà exclus et pas que au sud du pays. J'ai envie de dire plus au Nord, pour l'instant on a ça chez les collègues qui ont dû exclure plus d'une centaine d'affiliés toute région confondu, tout simplement parce que les gens militaient et avaient une sympathie pour l'extrême droite. On ne reste pas sans rien faire par rapport au phénomène. Après il est difficilement perceptible, sauf quand on a ce genre d'information fiable qui remonte. Malheureusement, c'est en tenant compte des élections, qu'elles soient communales ou autres, qu'on a ce genre de fait qui remonte ou via le dénoncement d'un travailleur ou d'un délégué.

Mds

Justement, est ce que vous avez ce genre de système, un peu de dénonciation, au sens dénonciation de comportements qui sont inacceptables dans le cadre des valeurs qui sont prônées, un par le métier, 2 par votre syndicat.

EB

Je pense que ce sont des choses qui se passent principalement en entreprise et que des gens qui devraient être victimes de discrimination ou quoi que ce soit doivent suivre la procédure interne dans l'entreprise, donc il dépose plainte auprès du conseiller en prévention que ce soit interne ou externe et c'est suivi dans ce sens-là.

Mds

Mais avant même que la personne avant même que la personne ne pose cet acte d'aller porter plainte pour harcèlement, pour racisme, etc, est ce que vous en amont avez une démarche de sensibilisation à cet aspect-là des choses?

KP

Non, on a au sein de la FGTB wallonne. Mais je pense que le pendant existe en Flandre aussi, on a la cellule de lutte contre les discriminations qui travaillent en partenariat avec Unia. Et on a quand même une cellule en Wallonie, je pense qu'elle existe également à Bruxelles et en Flandre où le travailleur, de sa propre initiative ou via le biais d'un permanent, peut joindre cette cellule de lutte contre les discriminations et éventuellement entamer des démarches via Unia si nécessaire. Donc on a quand même quelque chose, voilà. Après c'est pas quelque chose de systématique où on va sur un site, on appuie sur un bouton "Je veux dénoncer" c'est un peu ce que G4S a mis en place d'ailleurs.

Mds

Hier, protection unit m'a dit qu'il y avait ça chez eux et ils m'ont dit aussi que c'est quelque chose qui était une obligation. Est ce que c'est une obligation au niveau de la CP 317? Mais j'en ai pas entendu parler.

KP

Non, c'est une imposition de certains multinationales, G 4S, Securitas et Protection Unique essaye un peu de se calquer. C'est un petit peu le petit nouveau et Protection unique essaye toujours de se calquer sur ce que fait les grands, même si on pourrait le considérer comme un grand. Maintenant, il a bien, il a bien développé, s'est très bien développé, mais au départ non. C'est propre aux entreprises comme on a chez les du verre, puisque j'en viens et je m'en occupe encore toujours, on a ce même genre de site où les travailleurs peuvent aller dénoncer un fait de discrimination, de manière spontanée. C'est pour ça qu'au niveau syndical, on est très limité parce que premièrement ça ne dépasse pas toujours la sphère de l'entreprise. Pour que ça arrive chez nous, c'est souvent un délégué qui vient reporter l'information, ou c'est un travailleur qui se sent réellement discriminé et que son employeur n'a pas tenu compte de sa plainte. Et à ce moment-là ça nous arrive par voie détournée un message disant "Je viens de subir une discrimination au travail parce que je suis comme ça ou comme ça", et oui ça arrive, mais c'est assez sporadique quand même. On n'a pas ce genre de mail toutes les semaines.

Mds

Je reviens sur la question: est ce que les entreprises de gardiennage jouent leur rôle par rapport à ces balises à mettre en place ? Est ce que vous avez déjà entendu, à part ce type de lanceur d'alerte dont on vient de parler, est ce qu'il y a spécifiquement des entreprises de gardiennage avec lesquelles vous êtes en contact ? Qui a mis clairement, des balises, de l'information, des trucs comme ça

EB

Il y a des entreprises qui ont un plan anti-discrimination et qui négocient avec les délégués. Il y a des entreprises qui mettent ça en place.

Mds

Et qui est suivi ? Ou bien c'est du washing ? Un peu comme on pourrait parler de greenwashing. Est ce que c'est quelque chose de suivi ou pas ? Est ce que vous savez ou pas ?

KP

Moi je dirais que c'est plus du washing, juste pour dire on l'a fait. Fallait le faire. Après à côté de ça il faut pas négliger que dans certains cas ça va quand même jusqu'au licenciement. Donc quand les faits sont réellement avérés, que la plainte est bien confirmée, on a eu un cas et c'est Koen qui m'en parlait chez Brink's où voilà un travailleur avait traité l'autre qui était qui était homosexuel, il avait traité de sale ***** donc, il y a quand même quand, quand les faits sont vraiment avérés, qui sont incriminants ?

Mds

Et quelle est votre position, vous, en tant que syndicat par rapport à un licenciement de ce type-là ? Est ce que vous défendez ? Comment ? Jusqu'où est ce que vous le défendez ?

EB

Mais tout dépend du dossier. Je veux dire si c'est arrivé une fois et qu'à la limite il y a même des excuses et que voilà on dit bon, ça peut pas arriver mais c'est arrivé, on te remet en place et le gars, il s'excuse et ça repart maintenant. Effectivement, un gars qui dans sa manière de parler, mais aussi la manière de se comporter, on voit vraiment que c'est quelqu'un qui ne peut pas voir un homosexuel en peinture et que c'est que ça s'est répété. Ben à ce moment-là, nous en tant que permanent, on ne peut pas non plus défendre l'indéfendable, c'est pas possible. Et en tous les cas, même si après une première fois on était interpellé par une direction, on va convoquer notre délégué et on va lui dire c'est pas possible parce que moi j'ai parfois sur des groupes WhatsApp des délégués qui mettent les choses mais c'est tout en rigolant mais à un certain moment, où est la frontière ? Et donc là je recadre mes délégués en disant avec ton pote au café, tu as envie de faire une blague, tu la fais. Mais sur un groupe WhatsApp avec d'autres agents, d'autres délégués, ce n'est pas la place de faire des blagues Et aussi, de lui rappeler les statuts de la FGTB et ce qu'on met en avant et ce qu'on défend, et de dire voilà, ou bien tu restes dans cette ligne, ou bien c'est plus possible.

Mds

Vous voyez ce que c'est la fenêtre d'overtone? C'est un concept qui a été expliqué dans les années. 80. Et en fait c'est le déplacement de ce qui est dit dans la société, ce qui peut être dit dans la société, ce qui ne peut pas être dit dans la société. Donc ça veut dire que à une période, clairement, parle des dames avec des propos graveleux, c'était quelque chose qui était tout à fait dicible. Tout le monde trouvait ça rigolo. Et puis cette fenêtre s'est un peu déplacée et donc on

a dit, bah non, c'est pas acceptable. Et puis il y a des personnalités par exemple, qui renvoient des nouveaux messages, des messages qui sont a priori complètement inaudibles à un moment. Et qui, parce qu'ils sont dits, parce qu'ils sont répétés, deviennent audibles et peuvent amener à ce que des propos, par exemple racistes, soient considérés comme la norme, tout le monde peut rire de ça.. Mais en fait, cette notion de fenêtre Overstone, moi, c'est ça qui me pose question par rapport à cette montée du populisme et cette montée de l'extrême droite, c'est que des personnes intériorisent tellement ce qui est maintenant possible d'être dit et qui les intériorise dans leur comportement. Le dernier exemple que Trump a évoqué, c'est la réouverture de Alcatraz. Et c'est inenvisageable de se dire dans une société moderne qu'on pourrait rouvrir cette prison parce que les frais seraient énormes pour réhabiliter un minimum ce truc là. Mais c'est pas grave, il y a une information qui a été passée, le fait d'acheter le Groenland, il y a une information qui a été passée, le fait d'acheter et de faire du Canada un xième État, tout ça, ce sont des informations qui sont passées et en disant ce genre de choses, alors je parle de Trump là-bas mais il y a des hommes politiques ici qui s'amuse à faire ce genre de chose et à étendre cette fenêtre d'overton en finalement faisant paraître comme normal quand un homme politique relativement calme au départ lors d'une discussion avec une personne, un homme politique d'origine étrangère, le lui repose la question de savoir s'il devrait pas retourner dans son pays. On est dans ça si un homme politique dit ce genre de chose, est ce que nos agents je parle de nos agents là, est ce que les agents à un moment donné ne prennent pas ça comme étant quelque chose de, puisque lui le dit, finalement c'est quelque chose d'acceptable. Et puisque ça c'est acceptable, je pourrais avoir des comportements qui...

KP

Mais c'est clair qu'il y a la banalisation de l'extrême droite par les politiciens de droite et du centre qui aujourd'hui donnent effectivement des ailes à certains travailleurs qui se sentent légitimés dans leurs propos. C'est clair et c'est pas anodin quand un Bouchez sort en disant il faut limiter les allocations familiales après 3 enfants, quand il prend l'exemple, les gens auront l'aide du CPAS mais on n'ira voir au Maroc s'il y a pas une maison. Voilà, on sait bien qu'ils visent spécifiquement une communauté plutôt qu'une autre. Et je pense parce que même en dans les sphères familiales, systématiquement ce genre de débat monte. Et quand le débat vient sur la table, certains se dévoilent en disant: Il a raison, c'est pas normal et moi je n'ai que ça, je suis en Belgique, j'ai travaillé toute ma vie et lui il profite, il a une maison là-bas". Donc on banalise, on généralise des cas spécifiques. Je ne dis pas qu'il y en a pas. Il y en a peut être, mais c'est clair que en tirant le trait, le grossissant le plus possible, en tout cas, moi je j'en suis intimement convaincu, ça fait le lit de l'extrême droite.

Mds

Et est ce que ça peut aller jusqu'à des comportements...? Aujourd'hui vous dites qu'il y en a pas, on les remonte pas, on les voit pas vraiment, mais est ce que ça peut remonter jusqu'à? Est ce que est ce qu'une évolution pourrait être des, des comportements déviants ? Ou bien vous pensez pas, vous pensez que ce qui est mis en place tant par les entreprises que par la loi suffit à baliser tout ça?

KP

On n'a pas de boule de cristal. Et donc est ce que demain le phénomène va être empirique et ça va être beaucoup plus compliqué à endiguer ? Je ne sais pas Aujourd'hui, il y a des garde-fous qui se sont mis aussi bien au niveau syndical dans nos statuts et on a déjà exclu même des délégués syndicaux qui étaient à l'extrême. Donc on les met dehors. Très honnêtement, on joue

notre rôle, même si c'est jamais évident. Je pense qu'au niveau politique, c'est là où c'est beaucoup plus nébuleux selon moi, où même des partis centres, même de gauche des fois, ont des discours qui me semblent un petit peu trop ambivalents. C'est mon point de vue. Après du côté des entreprises, le cadre est là et donc je pense que tout ce qui va se faire sous la table, les entreprises vont pas trop y faire attention. Par contre quand les éléments vont être déclarés comme c'était le cas avec le travail de chez Brink's, alors ils n'ont pas d'autre alternative actuellement que prendre des décisions radicales je pense. Mais c'est clair que je ne sais pas prévoir demain de ce que Bouchez va généraliser. Presque en dire c'est du Trumpiste, c'est un peu un phénomène à la mode, on raconte toutes les *** qu'on veut et il reste toujours quelque chose.

Mds

Le fait de dire que ça a été dit donc on peut le dire, c'est ça. Et ma crainte, et quand j'ai discuté hier avec Protection Unit, eux me disaient ça semble bien balisé, j'entendais ce qu'ils me disaient. Donc c'est très bien. Et mon idée c'est justement de rencontrer des syndicats et des entreprises. Pour eux, ça semble bien balisé et mais sauf que la montée de l'extrême droite, elle continue, le populisme, il continue, et l'influence des réseaux sociaux, elle continue. Et c'est donc plus se dire, tiens, qu'est ce qu'on pourrait éventuellement mettre en place, est ce que on doit faire quelque chose, qu'est ce qu'on doit faire?

KP

En tant qu'organisation de gauche, on est contre l'extrême droite, ça c'est clair, c'est même affiché sur pas mal le bâtiment de la FGTB contre l'extrême droite, c'est même dans nos courriers à Charleroi la FGTB contre l'extrême droite, C'est aussi sur un courrier qu'un affilié reçoit, il a le bandeau quand ça vient de la FGTB du service chômage par exemple, qu'on on est clair là-dessus. Après aller au-delà c'est compliqué. Encore une fois, c'est difficile de se projeter et de savoir comment au mieux baliser. Tout ce qu'on essaie de faire, en tout cas, c'est d'endiguer le phénomène. Dans nos centres de formation, c'est important et on déconstruit des idées d'extrême droite et donc il est hyper important selon nous d'avoir cette éducation permanente, éducation populaire. Et on voit d'ailleurs que aujourd'hui le gouvernement, un des premiers pans auxquels il s'attaque, c'est la culture. C'est les formations alternatives. Donc voilà, on veut d'une certaine manière un peu robotiser les gens. On leur permet déjà de faire un job dès 15 ans comme étudiant. Et donc quand on commence à avoir ses premiers salaires qui tombent en tant qu'étudiant, mais peut être qu'à 18, on aura plus vite tendance à aller sur un marché du travail pour aller faire un boulot le plus, le plus banal possible. Donc il y a, je pense qu'il y a cette lame de fond politique à droite qui veut aller vers ça, qui veut banaliser et qui veut d'une certaine manière un peu à l'américaine, parce que c'est vrai quand on regarde le pourcentage d'Américains qui a un diplôme supérieur, c'est effarant. Les États-Unis c'est un des peuples les plus les plus primaires, pardonnez-moi l'expression, mais les plus primaires possibles. Et donc et après oui, ce genre de peuple ça va avec des simples déclarations, donc on a plus vite tendance à aller à soutenir un président qui raconte toutes sortes de ***. Enfin j'ai souvent pris l'exemple. Lors de la première élection de Trump, les gens peuvent se tromper, il arrive, c'est toujours un démocrate contre républicain, il est là et puis arrive la crise COVID. Et dans la crise COVID, quand il fait ses déclarations, moi je vois encore le responsable de la santé américain qui vient dire il faut que les gens prennent de l'eau de javel, mettaient une lampe UV. Je suis américain, je j'ai pu me tromper une fois, peut être qu'il m'a vendu du rêve mais je vais pas voter 2 fois pour le même personnage quoi alors qu'il se il est conforté dans à l'élection suivante. J'ai du mal à croire et donc ça vient argumenter encore plus le fait que plus on va abrutir les citoyens, moins ils auront cet esprit de réflexion et plus on pourra en faire ce qu'on veut.

Mds

Et donc pour revenir au centre de formation de de la FGTB, vous vous avez vis-à-vis de vos délégués, un cours de déconstruction de tous ces discours?

EB

Oui. D'abord bien leur expliquer, c'est quoi l'extrême droite. Parce que je vais te donner un exemple, lorsqu'on a dû faire une des actions lorsque les mesures sont sorties du gouvernement, il y avait entre autres le fait que le gouvernement dit après 2 ans, les allocations de chômage, c'est terminé. On n'a pas pris ça pour motiver les gens à venir à l'action parce que, par exemple, en Flandre, une grande partie des gens disent, ça, c'est quand même bien. Enfin, on va mettre ses profiteurs sur le côté.

KP

C'est la même chose en Wallonie! Le même discours.

EB

Et donc qu'est ce qu'on a dit ? On va simplement expliquer la manière dont on touche au portefeuille des gens et ça va motiver les gens à venir. Donc déjà expliquer c'est quoi l'extrême droite, comment ça fonctionne, comment est ce qu'elle embobine les gens avec leurs discours qui lance une phrase ou 2, mais qui ne donne certainement pas toute l'explication. C'est ce qui s'est passé lors de la première et de la 2e Guerre mondiale aussi. Donc c'est très important de d'expliquer, d'expliquer ça aux gens ?

Mds

Et ça, vous le faites ? Tous les délégués qui passent ici ont cette information?

KP

Oui. Tout le monde n'a pas l'occasion d'aller en formation. Malheureusement voilà, et on ne sait pas. Mettre 100 personnes dans une salle, c'est compliqué pour donner une formation avec une certaine qualité. Donc tous les 4 ans les cycles changent puisqu'il y a les élections sociales qui arrivent. Mais en tout cas, tout délégué qui souhaite avec forcément la possibilité de disponibilité peut suivre, en tout cas, sur Charleroi, on a un module d'extrême droite de lutte contre l'extrême droite et initiation à la vie sociale. Donc on a ça spécifique interprofessionnel, donc c'est toutes centrales confondues, employé, ouvrier sans aucun souci. Et puis à la centrale générale, on a aussi dans les formations de base toutes les notions sur l'histoire sociale, la guerre. Donc on sensibilise, on conscientise également les délégués. Moi j'ai eu une fois un cas où j'ai déjà assisté à une réunion quand j'étais délégué à l'époque, on a un travailleur mais qui était pas en phase avec ce que disait le formateur qui lui défendait les valeurs de gauche, la solidarité, la répartition des richesses et autres. Ben il est devenu une journée, il est parti parce qu'il voilà, le gars, il pensait plus à droite qu'à gauche, il s'y retrouvait pas dans le mouvement. Donc lui il pensait faire du syndicat juste pour dire que je suis délégué syndical mais non, ça n'a pas fonctionné. Donc une journée il est parti et puis il a quitté l'organisation.

Mds

Et est ce que les délégués ont comme mission de repartager ces infos

KP

Logiquement oui. Logiquement oui. Donc intellectuellement, c'est comme ça que ça doit aller. C'est un peu l'éducation populaire. Mais malheureusement...

Mds

Est ce qu'une fois qu'ils ont fait la formation ils ont des outils pour les aider à redistiller cette information ou pas ?

KP

Mais ça, je pense pas. Ils ont leur base de syllabus et autres mais est ce vraiment un matériel didactique, je suis pas convaincu.

Mds

Une réflexion que je me pose. Quand vous faites une réunion de tous les délégués, est ce que vous vous repérez à la manière d'être les délégués du secteur du gardiennage ? Lors des réunions multi délégués, est ce que vous repérez à la manière d'être, l'attitude, la manière de s'habiller, etc, les délégués du secteur du gardiennage.

EB

Moi je dirais non. Par contre, moi je sais dire qui est ouvrier, qui est employé.

KP

Après, on connaît nos délégués et donc quand ils arrivent dans une réunion, on sait qui est qui. Et je sais quand même dire assez facilement, ça c'est un ouvrier, ça, c'est un employé.

Mds

Mais ils viennent pas avec des grosses godasses avec des pantalons noirs etc.

KP

C'est pas à ce point là, très honnêtement. Ca en reste encore, j'ai envie de dire des travailleurs. Je dis pas que il n'y a pas une frange qui est pas un peu comme ça, mais pas dans nos délégués en tout cas.

EB

Mais dans le transport de fond, là par contre, moi je vois plus des gens qui font du building etc que je ne trouverai pas dans mon gardiennage. Ça j'aurais peut être plus dans le transport de fonds.

KP

Oui, je crois que c'est vraiment plus une question de stature, le côté un peu grand, assez imposant. Ouais, c'est vrai, on en a quelques-uns mais pas si militaire avec les grosses godasses ou ça non, c'est plus la carrure en elle-même qui dit qu'il est peut être dans le gardiennage. C'est pas hyper marqué

Mds

Cette montée de l'extrême droite, cette montée du populisme, est ce que vous pensez que ça pourrait modifier, que ça risque de modifier, de changer l'éthique du secteur ? Alors j'entends que vous avez une charte éthique. Protection unit me disent que eux ont une charte éthique

aussi. Je pense que toutes les entreprises doivent avoir une charte éthique. Est ce que c'est un outil suffisant pour éviter des dérives ? C'est difficile parce que je sais que c'est de la prospective mais est ce qu'on peut imaginer ce que sera demain ?

KP

Pour moi, le "la" va venir du politique. A un moment, et on le voit avec le cordon sanitaire, mais une fois qu'on décide de s'asseoir dessus, enfin de marcher dessus, on a ouvert une brèche. Et je le dis souvent, la chance qu'on a en Wallonie par rapport à la Flandre, c'est qu'en Wallonie, on n'a pas un leader charismatique d'extrême droite, même si j'ai une petite idée sur un qui se dessine dans un mauvais parti. Mais bon, on n'en a pas encore un réellement. Et on a un 2e phénomène que la Flandre a plus vite lâché, et ça, on se le dit entre collègues, c'est que nous, on a encore des collectifs antifascistes. Et donc quand on apprend, notamment sur la région de Charleroi que par exemple "Chez nous" qui avait essayé de faire un rassemblement à Gilly, alors on se mobilise et on va bloquer les rassemblements d'extrême droite. C'est les 2 éléments qui font qu'en Wallonie on n'a pas encore un phénomène aussi marqué et que les gens votent encore un petit peu à gauche me semble-t-il. Mais c'est un, c'est un vrai paramètre. Le jour où ils auront un Théo Franken wallon, qui n'hésite pas à dire ce qu'il pense, je pense qu'on le MR risque de se détricoter un peu plus et une partie de ses votants iront à l'extrême.

Mds

Est ce que vous avez des remontées d'informations de vos délégués concernant des agents qui auraient été mis dans des situations un peu inconfortables par des clients ? Des relevés d'informations de la part de vos délégués disant que chez ce client là il y a des demandes qui sont des demandes qui ne sont pas acceptables. Je prends l'exemple du milieu de sortie où on est encore dans la manière de fonctionner de dire max 10% de Maghrébins et puis après on laisse les autres les autres dehors?

EB

Je vois parfaitement. Je pense que ça dépend quelle région. Je peux m'imaginer que ça arrive. Comment est ce que je vais dire ça ? Ça va peut être plus ou moins arriver à Bruxelles parce que on peut avoir le cas de figure ou à Bruxelles c'est vraiment une discothèque où on dit non on va celui-là, on va pas trop aller, mais ça peut être que celui qui est à l'entrée le sorteur est lui même. Musulman et qui va dire allez les gars, c'est OK, donc on a un peu à Bruxelles je pense les 2 cas de figure. Voilà mais je pense que ça pourrait être.

KP

J'ai à peu près le même le même ressenti à Charleroi puisque moi les quelques délégués qui ont la carte "milieu de sortie" sont d'origine maghrébine et donc, on ne m'a jamais reporté qu'un client leur a dit "Tu dois pas faire rentrer les Arabes" Donc ça je ne pense pas. Par contre que dans certaines zones on soit plus sélect sur la clientèle ça doit arriver et j'en veux pour preuve, mais en sortant un peu du cadre, c'est qu'aujourd'hui, le client étant roi, pousse toujours pour lui faire faire des tâches supplétives. On a eu des réunions avec nos délégués où on a constaté que le veilleur, quand il faisait sa ronde de nuit, on lui demandait d'effacer les white boards. On lui demandait de vider la poubelle en passant et à 05h30 du matin d'allumer les thermos café pour les premiers occupants Et donc ça fait pas partie des tâches d'un agent de gardiennage, mais c'était demandé par les clients. Et le souci c'est toujours cette frontière commerciale que vous avez sûrement bien connu où à un moment, pour se démarquer d'une autre entreprise, on offre un petit service supplémentaire. Et là aussi la question est jusqu'où on doit aller dans le service plus pour remporter un contrat tout en ne dénaturant pas la fonction d'argent de gardiennage.

Mds

Depuis 2017, date à laquelle vous êtes arrivé dans vous dans le secteur, vous 2 dans le secteur, est ce que vous voyez une évolution des agents, du travail, de la manière dont ils voient leur travail. Est ce que dans les premiers que vous avez dû défendre et puis et puis ceux que vous défendez à la fin, est ce que les choses ont changé et qu'est ce qui a changé ? Moi j'en ai discuté avec des gens qui sont dans le métier depuis 85 dans le secteur et en fait je voulais savoir un peu ce qui se passait avant nonante et ce qui se passait avant nonante ça relève de l'histoire. Étant arrivé dans le secteur en 97, il y avait déjà la tobback qui cadrait. Mais ce qui se faisait avant, c'était le Far West. Et vous, depuis 2017, vous voyez une évolution différente dans le travail des agents, dans la manière dont on va les traiter et dans les problèmes qui sont, qui sont remontés.

KP

Alors le secteur est mieux cadré, mieux encadré au niveau législation. Par contre, les cadences de travail, les outils mis à disposition des travailleurs font qu'aujourd'hui le travail d'agent de gardiennage n'est plus un travail valorisant au sens propre du terme. J'ai ce sentiment dans les aéroports et autres que c'est toujours plus, plus, au détriment même à la limite de la sécurité des passagers ou des occupants et autres. Et c'est peu un peu décevant quoi. En gros, c'est un peu comme une vitrine de dissuasion. Il faut le mettre, mais à côté de ça, on est loin du côté préventif qui pour moi est le premier facteur de l'agent de gardiennage. Mais c'est clair que je vais prendre l'exemple de Decathlon. Chez Decathlon, les agents ont des tablettes fournies par le client. Et Decathlon maintenant ils ont les fameux systèmes de box rfid. On va mettre tout dans le box, ça scanne le tout et puis vous payez, hop et ça et y a plus besoin de scanner. Ça se fait automatiquement puis de temps en temps quelqu'un va vérifier, son article est bon, puis ça passe comme ça. L'agent de gardiennage chez Decathlon, il reçoit des alertes sur la tablette qui dit telle personne, elle n'a pas scanné la paire de chaussettes et donc quand l'agent arrive, il dit "vous avez pas payé si j'ai payé ? Non non, la paire de chaussettes Nike, vous avez pas payé" Le métier a réellement évolué. Un autre exemple dans le retail. Carrefour a installé dans certains magasins des caméras intelligentes. Vous êtes dans le rayon alcool, vous prenez une bouteille de Ricard, vous la mettez dans le caddie. Puis finalement je la prends pas mais je prends un Gin. La caméra vous a identifié et elle va demander à l'agent d'aller vous contrôler parce qu'il y a suspicion de vol. Incroyable! Ça n'existait pas avant. Avant, c'était un travail purement humain et aujourd'hui, la technologie des fois facilite le travail parce que c'est pas non plus que c'est toujours négatif mais à côté de ça des clients commerce type carrefour demandent aux agents d'interpeller, d'avoir un taux d'interpellation de X pour 100, encore une fois on n'est plus dans la prévention, on est dans la pour moi dans la répression.

Mds

Et est ce que ces exigences de rentabilité impactent les agents de manière telle qu'ils peuvent à un moment donné un peu buggé ou pas ?

EB

Les agents de gardiennage, on a quand même beaucoup de retours maintenant et par nos délégués surtout, qui ne se sont plus reconnus ni valorisés dans le métier qu'ils font aujourd'hui. Ça se ressent aussi chez nous au niveau du secteur.

Mds

Dans toutes les activités, dans tous les secteurs je veux dire. Dans dans un magasin, ça je le comprends mais par contre aussi à l'ambassade de machin ou des trucs.

EB

Oui, pareil, je l'entends ça dans le statique, j'entends ça dans le transport de fond. On entend ça sur les aéroports et d'ailleurs ça se remarque très fort les derniers temps dans le secteur parce que il y a énormément d'agents qui quittent le secteur ou qui vont dans une autre entreprise avec l'espoir que c'est peut être mieux dans une autre entreprise de gardiennage pour ensuite se rendre compte que finalement c'est pas mieux.

KP

D'une manière générale, parce que ça ne touche pas que le gardiennage, mais toutes les fonctions d'ordre aujourd'hui sont moins respectées par le passé. C'est mais c'est un vrai constat et les délégués nous le disent, les gens les insultent. Alors que si on se refait le film, années 80, 90 voire 2000. Mais vous croisez un agent de police, un pompier, un ambulancier ou un agent de gardiennage, il y avait le respect de l'uniforme. Aujourd'hui, le respect de l'uniforme en lui-même n'existe plus.

Mds

Je me rappelle de la période après attentat. Après la période des attentats, tout le monde était amoureux des policiers, amoureux des agents gardiens. Mais vraiment hein, au sens au sens quasiment physique. Après la période du COVID par contre, tous les agents, policiers se sont faits dézingués. Et ça participe à cette désaffection peut être que vous ressentez aujourd'hui. Par contre, le Turnover a toujours été relativement existant

EB

Mais pas dans la proportion qu'on a aujourd'hui ? J'ai pas les chiffres mais je peux peut être donner l'exemple chez moi à l'aéroport de Zaventem, et ils rencontrent un peu la même chose sur l'aéroport de Charleroi. Maintenant ils vont octroyer une prime pour, par exemple, tous les gens qui vont être présents pendant un planning complet.

KP

Ça c'est un phénomène nouveau qui est apparu depuis quelques années après COVID aussi où cette nouvelle génération de travailleurs pour un oui ou pour un non, ne va pas travailler. C'est incroyable, c'est incroyable. Et j'ai encore eu un cas ici à l'aéroport pas plus tard que ce week-end ma déléguée m'envoie un message, elle a 25 absents. Et c'est un peu à l'aéroport, comme au restaurant, on appelle ça des no show parce que c'est à la dernière minute. C'est même pas qu'ils vous préviennent avant que le week-end arrive, parcequ'il fait beau, le week-end est là. Un phénomène supplémentaire, il est toujours le même, c'est cyclique, c'est toujours au moment des congés payés, les gens ont un peu de pouvoir d'achat et le travail passe à la trappe. Je rentre une cartouche, je rentre une 2e et donc oui on commence à avoir des demandes chez G4S notamment pour avoir des CCT préventives qui vient récompenser au-delà du travail, annuellement les travailleurs ? Et si on m'avait dit un jour qu'on allait négocier ce genre d'avantage, j'aurais dit non. Aujourd'hui, même moi qui ne défend pas ce genre de processus, des fois je suis sous pression de mes délégués, je suis obligé d'aller vers ce genre de compromis. Parce que voilà, la ligne de conduite c'est on ne peut pas négocier la parce que voilà qui sommes nous face à la maladie des fois. Mais il y a tellement de pressions. De même, nos délégués disent, "écoute Kévin. Tu te rends pas compte ? Ils exagèrent. Pour un oui pour un an, ils viennent pas, ils sont chez papa maman, ils s'en foutent et c'est ceux qui sont là qui crèvent parce que ils en

peuvent plus Ils sont au bord de la rupture" et donc on a dû aller dans ce genre de CCT. Est ce que ce sera suffisant ou pas ? Je suis même pas convaincu. Pourtant les montants sont quand même corrects.

Mds

A l'époque de Securis, il y avait une prime de non pas d'absentéisme, de présentisme qui valorisait le fait d'arriver à l'heure par exemple.

EB

C'est ce qu'on fait maintenant.

Mds

Donc une évolution, avec des exigences plus importantes en termes de volume de travail, un manque de reconnaissance qui est en train de se manifester avec comme corollaire le fait qu'ils quittent le secteur directement ou après avoir essayé une autre entreprise. Ce qui donne alors une difficulté complémentaire c'est d'arriver à recruter du personnel. Et ce recrutement du personnel, est ce que vous avez l'impression que la qualité des candidats n'est pas le niveau qu'on pourrait attendre.

KP

Des fois, rien que la gestuelle

EB

Mais c'est un cercle vicieux parce que les candidats, allez, je vais le dire un peu in extremis, mais sont de moins bonne qualité si on peut le dire comme ça. Mais comme les employeurs sont en besoin, il passe et donc ils engagent quand même pour ensuite se prendre le mur parce qu'il va quand même pas être capable de, ne pas réussir les formations ou être constamment absent et donc c'est un peu cercle vicieux à la longue.

Mds

J'ai discuté avec quelqu'un qui ne parle pas couramment français et moi je m'interroge, comment est ce qu'ils réussissent ? Comment est ce qu'ils réussissent les 11 modules qui sont passés dans les centres de formation et comment est ce qu'ils réussissent l'examen législatif qui est donné par le Selor avec une connaissance faible du français? Et une question concerne le niveau de qualité des formations. Le centre de formation privé a un double rôle. Il prend 2200 balles pour former quelqu'un et à la fin il va lui dire "t'as raté"? C'est compliqué, non ? C'est pas sûr qu'on va aller passer la formation suivante dans ce centre de formation là. Alors qu'il y en a d'autres qui font 100% de réussite.

KP

Je pense que le turnover, Arxia vous donnera la bonne information. Ça doit être 1500. Je pense que c'est 10% de l'effectif. 1500 qui quittent tous les ans mais à vérifier. Mais je suis presque sûr de ce que j'avance. Comme une des solutions qui va nous être avancée lors des futures négociations, c'est qu'ils vont venir avec les flexi jobs. Ils viendront en nous disant que ça va solutionner ceux qui ne veulent pas faire les weekends. On va récupérer des compétences qui sont dégoûtées des horaires du secteur et là on va leur laisser un peu à la carte choisir les prestations qu'ils ont envie de faire pour aider les sociétés. Et on va voir même finalement les travailleurs qui nous diront c'est ça qu'il faut! Alors que c'est intellectuellement, c'est leur travail

qui est derrière. Mais pour avoir la tranquillité... C'est un peu le même problème qu'on vit dans le commerce quand je vais faire les courses le week-end le soir c'est que des étudiants. Il y a un responsable et tous les autres c'est des étudiants qui viennent faire quelques heures par jour ou le week-end. Et c'est comme ça et ça arrange le travailleur. De Carrefour parce que lui ne se tape pas les horaires les plus merdiques et de surcroît souvent ce sont un de ses enfants qui travaillent. C'est du win/win. Je suis presque convaincu qu'on va vivre ça dans le gardiennage. Sauf que là on aura moins de jeunes, il y aura pas cette possibilité mais on aura des travailleurs pensionnés du secteur et on aura des travailleurs qui ont quitté le secteur, mais qui, pour faire quelques extras, viendront travailler dans le secteur, j'en suis convaincu. L'intérêt dans le secteur, c'est d'avoir des personnes qui redeviennent vraiment motivés par le par le métier. Après moi je pense que je comprends d'une certaine manière un agent de gardiennage et c'est une discussion qu'on a déjà avec certains responsables au niveau d'Arxia. Enfin, des entreprises qui siègent chez Arxia. Aujourd'hui, c'est un des seuls secteurs où le samedi et le dimanche ne sont pas payés à 150 à 200%. Ça ne va pas. Je prends l'exemple de l'aéroport de Charleroi. A l'aéroport de Charleroi, la technicienne de surface qui vient nettoyer l'aéroport, elle est payée à 150 et à 200% quand elle vient samedi. L'agent de gardiennage, 118% et 123. Et donc les agents disent pourquoi moi je vais venir travailler pour 18% de plus un samedi où il fait bon j'ai un barbecue en famille. Et ça c'est un problème. Mais le souci c'est que je ne sens pas la fédération alors que finalement tout est reporté chez le client. Je ne sens pas actuellement la Fédération très ouverte à ce genre de discussion, c'est dommage parce que ça, c'est un vrai paramètre.

Mds

Est ce que est ce que ce serait un paramètre ? Est ce que c'est vraiment le l'aspect financier qui les qui les tiendrait ? Ouais, vous avez des retours comme ça de de la part de votre de votre base disant Ouais non c'est moi, je suis pas assez payé le samedi, je suis pas assez payé le dimanche?

KP

Quand vous discutez avec quelqu'un comme Stéphane Gill pour ne pas le citer. Et lui il me dit "l'agent de gardiennage, très peu de qualification scolaire, quand il commence à travailler c'est quand même 2500, c'est quand même un beau salaire". Oui OK Si on prend rien que l'exemple encore de Charleroi, il faut être là à 04h00 du matin, ça veut dire qu'il faut se lever à 03h00 du matin, c'est plus vraiment la matinée hein, 3 h du matin on est en pleine nuit, il faut faire face à une population qui est low cost parce que les avions Ryanair il y a de tout, des gens comme nous comme d'autres et donc c'est faire face aussi à l'incivisme des passagers, c'est faire face à la pression du client, et ça c'est pas simple. Et donc quand on fait ça avec toute cette pression constante pour un salaire somme toute peut être correct mais où on voit qu'à coté encore une fois la technicienne de surface qui n'a pas une qualification qui a peut être même moins de qualifications et moins de responsabilités parce que c'est pas elle qui va laisser passer un bagage avec un couteau dedans hein. Elle est tranquille à part vider les poubelles, les nettoyer, sans vouloir être péjoratif, c'est pas la même responsabilité et elle va quand même chercher sursalaire le samedi et sursalaire de dimanche.

Donc l'argent oui c'est un paramètre. Est ce que ça solutionnera tout ? Je ne pense pas mais en tout cas je pense que ça motiverait beaucoup plus parce que les problèmes d'absentisme ils sont marqués samedi et dimanche. En semaine il y a moins d'absences, c'est pas qu'il y en a pas, il y a moins souvent de malades en semaines que le week-end. Alors que dans les usines, moi à l'époque c'était 150 et 200%. Mais quand il fallait faire un dimanche, les gens se battaient pour y aller parce qu'il y avait de l'argent. Ici, on est dans une modération salariale qui dure depuis 6 ans avec une norme ridicule. Et on ne voit jamais les conditions des agents, on n'évolue plus

financièrement parlant et même en termes d'avantages congés extra légaux, ça devient compliqué d'aller négocier avec un bon patronat qui n'est plus du tout réceptif et qui vient systématiquement en disant mais le secteur c'est compliqué, c'est la crise. Les montants de base sont ce qu'ils sont, c'est quand même répercuté sur les clients. C'est bien un des seuls secteurs où c'est comme ça, que ça arrive directement. Et donc si tout le monde dit dorénavant c'est 150 et c'est 200, les clients ils vont payer s'ils veulent un service de gardiennage. Et dans un aéroport ou une Commission européenne, il y a pas le choix. Il faut et donc le client paye.

Mds

Est ce que vous avez une augmentation des agressions envers les agents ?

KP

Oui. C'est difficile de comparer les 2 aéroports. Zaventem, c'est l'aéroport national, on a du matériel assez automatisé, c'est très aéré. Charleroi, c'est un aéroport qui se développe beaucoup trop vite et son infrastructure est toujours trop petite. Si vous lisez d'ailleurs, il y a eu un article de presse il y a 3 semaines où l'aéroport reconnaissait lui même son aérogare, était prévu pour 3.000000 de passagers annuel. En 2024, la clôture est à 10000010 1000000 aujourd'hui. Charleroi, on est dans la haute activité depuis le premier avril, c'est un parc d'attractions. Il y a des fils jusque dehors, ils ont mis des tenza dehors parce que l'aérogare, la partie publique n'a pas la capacité d'absorber les gens, c'est impossible. Et donc quand vous allez dans les inspections de filtrage, les lignes sont les unes à côté des autres et donc systématiquement vous travaillez avec du matériel qui est vétuste, qui doit être changé et malheureusement, les nouvelles machines qui doivent être implémentées ne peuvent pas être dans l'aéroport actuellement parce que techniquement le bâtiment ne supporterait pas le poids, donc il faut construire une nouvelle salle de sécurité qui devrait être actée avec le renouvellement du permis d'exploitation, et cetera, et cetera, mais ça va encore prendre 2 ans avant de voir peut être un aéroport digne de ce nom pour un aéroport de partager. En attendant, vous êtes les uns sur les autres, vous poussez votre bagage, les outils de contrôle sont aux normes, mais ils sont d'avant avant-dernière génération, donc systématiquement le travail est plus fastidieux. Il y a pas de lumière naturelle à Charleroi, tout est enfermé et vous avez la population qui va avec. Et donc oui quand vous allez expliquer des fois à quelqu'un qui rentre en Italie, qui vient, qui achète un pot de Nutella pour le ramener chez lui et qui peut pas le prendre dans son bagage à main parce que Ryanair, c'est essentiellement le business du bagage à main, on a déjà eu un pot de choco qui a volé dans la salle. C'est déjà arrivé. On a eu pas plus tard que la semaine passée des passagers marseillais qui allaient rater leurs vols et ont commencé à insulter les agents en disant "Si tu me laisses pas passer je vais te casser ** *****" ça arrive réellement. Et donc oui on a souvent la police qui doit intervenir et on a, sur Charleroi, allez pratiquement au minimum une fois par semaine un passager qui prend pas son vol parce qu'il est excité, et il est pris, la police vient le chercher. Donc il y a quand même heureusement une réaction de la police aéroportuaire. C'est pas qu'on laisse les agents sans je vais dire sans défense. En attendant, l'agent de gardien, lui, n'est pas accrédité pour aller interpellé. Il peut pas le faire. Pour rester poli, essayer de garder son self Control, c'est pas toujours évident. Et ça, ça nous revient régulièrement. C'est cette condition mais c'est aussi un phénomène mais en parlant que de l'aéroportuaire et je pense que c'est le même à Zaventem, le voyage aérien s'est démocratisé. À l'époque, c'était réservé à une élite et donc ça influence aussi.

Mds

Ok. Je pense avoir toutes les réponses à mes questions et votre vision.

KP

Ce qui serait peut être intéressant, parce que c'est la partie que nous on ne maîtrise pas. Je pense que Bruxelles et la et la Wallonie. Mais voilà on on penche encore un peu, j'aime bien le dire, on penche encore un peu à gauche. La Flandre se droitise depuis bien plus longtemps. C'est peut être intéressant d'avoir quelques collègues néerlandophones qui pourraient éventuellement donner leur vision. Enfin, il faut aussi avoir le courage de le déclarer. Mais c'est clair que le constat actuellement est plus basé en Flandre qu'en Wallonie. Et ça, nous on a très peu de contacts avec les agents néerlandophones.

EB

A Bruxelles, j'ai des agents néerlandophones mais pas la majorité. Non, mais moi aussi ma majorité de délégués, et j'en ai déjà souvent parlé avec Kévin et ça pose quand même des problèmes, c'est principalement musulmans hein ? J'ai 130 délégués dans le gardiennage et je pense que sur 130 j'en ai pas 100 qui sont musulmans hein. Je n'ai que pour ainsi dire des Marocains.

Mds

Et est ce que c'est plutôt positif, négatif ou neutre dans la gestion des agents sur le terrain ?

EB

Ce qu'il y a, c'est que cette Communauté va principalement rester dans sa communauté, c'est typique. Moi, je vois aussi dans des délégations syndicales où j'ai des musulmans et j'en ai non musulmans. Je vais toujours avoir 2 clans, aussi flagrant. Et donc si c'est pour aider ceux de leur communauté, effectivement c'est bien parce que voilà, il va y avoir une réelle défense. Mais on regarde quand même dans cette espèce de polarisation entre ces entre 2 Communautés ? Allez, je voulais pas le dire là tantôt, mais je vais quand même le dire. On parle de l'extrême droite comme discrimination montante. Mais la discrimination, elle vient aussi du côté de cette communauté hein ? Envers des gens qui ne sont pas musulmans. Mais de cette discrimination-là ? On n'en parle pas. Moi j'ai des délégués qui savent difficilement fonctionner avec moi par le simple fait que je suis une femme. Il y a des délégués qui refusent même de me donner la main parce que je suis une femme. C'est une réalité, hein ?

Mds

Mais ça ne pose pas un problème à votre syndicat ?

EB

Oui, ça pose, ça pose un problème, mais on sait pas être trop catégorique non plus parce que la plus grande partie de gens qu'on représente, mais je parle pour Bruxelles, c'est cette communauté-là. Donc, c'est pas toujours évident de trouver un juste milieu.

KP

C'est moins marqué chez nous. On en a bien évidemment mais c'est plus éclectique en termes de représentation. Très honnêtement, on n'a pas ce phénomène. Chez nous, dans les permanents à Charleroi, on n'a pas des hommes, de femmes, on a des délégués d'origine musulmane, un peu dans tout le secteur, mais on n'a pas encore ce genre de problème. C'est beaucoup plus marqué je pense dans Nettoyage et Gardiennage sur Bruxelles où là la Communauté est très forte.

Mais par contre la délégation CSC de l'aéroport gardiennage, je pense que c'est que des Turcs ou des Marocains. Et il y a une Italienne. Et ce qu'Elsy dit, je le dis aussi sur Charleroi, ils sont en train de créer vraiment des groupes communautaires.

Mds

Avec des organisations de planning qui tiennent compte de ça?

KP

Pour l'instant non. Mais ils par exemple ils ont fait la fête de la fin du Ramadan. Ils ont demandé à G4S d'organiser un event et donc G4S dans la salle de repos avait prévu un petit goûter, et cetera donc. Et puis là on a des les réflexions, pourquoi il fait pas ça pour Pâques aussi, alors. Alors voilà, et donc il y a ce genre indirectement en voulant être ouvert, et je pense qu'on doit être ouvert, c'est important mais ça crée aussi des tensions où il y en avait pas avant. Et c'est un paradoxe, hein ? Moi j'ai un des délégués, il est italien, il me dit "moi je suis chrétien, on va faire Paques aussi". Mais ça allait sur les groupes en disant "S'il y a une fête de Pâques et que vous y allez, vous êtes des mécréants". Ca va jusque là hein ? Et donc ça je pense que si ça continue et j'en ai même alerter G4S, mais si ça continue ça risquerait peut être effectivement à un moment d'arriver à des tensions entre collègues, ce qui n'est évidemment pas souhaitable.

Mds

Merci beaucoup pour votre temps, merci pour les informations

Protection Unit

06 mai 2025

Patrick Ramackers (PR)

Marc Antoine Henne (MaH)

PR

On a des pare-feu dans le secteur aussi. C'est Arxia, anciennement Apeg. Dans ce groupement, il y a plusieurs poles. Moi je fais partie du pôle prévention, avec les différents conseillers en prévention de toutes les structures G, 4S, Securitas et autres.

On discute tant sur les accidents que sur la globalité de la prévention générale et ce que vous amenez, c'est quelque chose dont on débat régulièrement parce qu'on peut avoir des personnes, des pro palestiniens, avec la situation qu'on a vécue. Nous, on a eu ça sur un de nos sites à l'ULB où il y a des émeutes et ça provoque aussi pas mal de choses.

On doit avoir cette agilité de pouvoir anticiper. Et le comportement de l'agent est un des facteurs parce que on doit rester vigilant, beaucoup informer le travailleur, accompagner le travailleur et pouvoir déceler la moindre faille qu'il pourrait y avoir chez l'agent.

Après derrière ça, il y a les enquêtes de sécurité qui s'opèrent par le ministère. Mais sur les réseaux sociaux! Il faut savoir que quand on est agent de gardiennage, il y a derrière. J'ai eu un agent dans une entreprise précédente qui avait montré son soutien par les réseaux sociaux. Il a été complètement bloqué par le ministère et on lui a retiré sa carte du ministère parce que l'info est arrivée jusqu'à la société.

Donc il y a déjà eu, il y a déjà eu des prises de décisions comme ça, du ministère de l'Intérieur.

Par rapport à une approche extrême droite ou proche d'un mouvement palestinien par exemple. Des gens qui étaient dans une mouvance : la Palestine est victime. Choisir le camp et dire Ben voilà, nous on fait pas, on commet pas de crime alors que dans les 2 camps, il y a des crimes qui s'opèrent. Etre pro palestiniens ou pro israéliens, c'était des débats un peu sensibles. Mais, suite aux échanges qui s'opéraient, on a pris des sanctions.

On a eu un agent sur l'Unamur qui a été aussi écarté, mais là c'est de manière disciplinaire pour des propos. C'était je ne sais plus sur quel fait lui, c'était un lien avec un problème en France.

Mds

Et ça c'est vous qui en interne avez pris les décisions donc il y a pas eu de plainte qui a été déposée ?

Avant de continuer, je peux vous demander de vous présenter ?

PR

Patrick Ramackers, risk Quality Manager. Je gère toute la partie prévention pour le groupe et la partie qualité pour le groupe. Protection unique belux pour toutes les filiales.

MaH

Moi, c'est Marc Antoine Henne. Rh manager depuis un an. Précédemment j'étais manager pour toute la partie mission diplomatique on va dire globalement en partie mission armée, protection

de personnes et également officier de sécurité. Donc j'ai cette relation avec les services de renseignement, au niveau des enquêtes. Après je vais rentrer un peu dans les détails mais pas trop quand même parce qu'il y a certaines infos quand même confidentielles.

Pour travailler sur nos sites sensibles d'office, les agents doivent disposer d'une habilitation de sécurité ou d'un avis de sécurité positif, qui font suite à une analyse de leur comportement, leurs antécédents.

Mds

Donc il y a des mesures qui sont prises. Tout à l'heure vous parliez de quelqu'un qui était dans une entreprise, qui a changé. Il est arrivé chez vous ou bien il n'est pas arrivé chez vous ?

MaH

Non, il a été écarté de l'entreprise. C'est le ministère parce que les réseaux sociaux étaient scree-nés, déjà, il était sous la loupe. Ce Monsieur ne travaille plus dans le gardiennage.

C'est aussi dans l'analyse des échanges, des réseaux sociaux. Des échanges

Mds

Vous avez-vous avez des gens en interne qui font du check de réseaux sociaux ?

MaH

Non, ça remonte par un collègue. Et dès que ça arrive par lanceur d'alerte, là on prend des actions aussi. Ça peut être un collègue, ça peut être quelqu'un externe à l'entreprise. Ils ont cette possibilité de lancer une alerte.

Mds

Donc une plainte. C'est vous qui vous en occupez en tant que conseiller en. Prévention ?

PR

Non c'est DPO (Délégué à la Protection des Données) qui gère ça, qui gère toute la partie RGPD externe à l'entreprise donc c'est vraiment quelqu'un externe qui remonte l'information dès qu'y a une plainte. C'est notifié chez lui et automatiquement nous on doit mettre ça dans un registre et on notifie ça.

Mds

Vous tenez un registre en interne ? L'agent est automatiquement licencié ?

PR

Il y a eu un recadrage sur les faits, on a expliqué la situation. Il a été déplacé de site et mis sur un site où il n'avait plus contact avec des étudiants ou avec une population qui était quand même exposée à ce genre de faits quoi. Donc, en fonction de la gravité. Parfois, on est obligé d'avertir le ministère de l'Intérieur aussi. Donc indirectement en fonction des faits. Et on s'adapte aussi. On analyse tant avec Marc Antoine et les différentes personnes concernées et s'interroge si c'est maintenant qu'on passe la main. Mais si c'est nécessaire, il ne faut pas hésiter de le faire parce qu'on a l'obligation d'informer de toute dérive.

Mds

Et est ce que vous voyez une évolution dans les dérives?

MaH

Actuellement on n'en a pas encore. Quand j'ai lu vos points, là où on parlait d'extrême droite et ce genre de choses, je me suis dit qu'à mon sens, les agents sont assez raisonnés. On a encore une partie d'agents qui sont, je ne sais pas si c'est de la méconnaissance ou de la naïveté... Ils écoutent beaucoup les médias et ce genre de choses et on part dans une dérive. En fait certains partis parlent à la population de choses qu'elle veut entendre. Donc ils attirent ces gens vers leur parti par ce biais là. Après c'est aussi dès qu'on commence à avoir ces discussions entre collègues.

Ce qu'on fait en interne chez nous c'est de déceler, de dire « écoute non tu as tort pour telle et telle raison ça la situation elle est comme ça » Après chacun a sa conviction et on ne peut pas changer quelqu'un mais voilà, on essaie de dire les choses et d'informer un maximum, comme on.

Mds

Est ce que ça vous le faites de manière formalisée ? Est ce que il y a des rencontres avec les travailleurs ?

MaH

On a déjà une politique éthique et une charte éthique. Donc ça c'est les 2 documents qui sont mis en place, c'est vraiment la politique de l'entreprise et la charte éthique. Et l'obligation de chaque entreprise d'avoir ses lanceurs d'alerte donc pour pouvoir aussi avoir les informations dues à un mauvais comportement d'un agent ou ce genre de choses. Donc cette possibilité se trouve sur notre site internet aussi.

Mds

OK, donc sur votre site internet, il y a un endroit où un lanceur d'alerte peut dire machin a dit ceci à propos de... Cette info arrive au DPO qui analyse toutes les plaintes reçues...

PR

Et il envoie dans mon département qualité. Voilà ce qui s'est dit sur les agents à tel événement ou tel événement. Donc. Il y a une analyse interne qui s'opère avec les différentes directions et on voit qu'est ce qui, qu'est ce qui coïncide, qu'est ce qui s'est passé, pourquoi, comment ?

Mds

Est ce un process défini au sein de Arxia ou bien ça c'est vous qui le faites et dans les autres entreprises ça fonctionne ?

PR

Différemment, c'est dans toute entreprise. Après le process est peut-être pas le même dans chaque entreprise mais le lanceur d'alerte est une obligation dans chaque entreprise. Donc on a une chez chez G4S, Sécuritas, ils ont tous leur lanceur d'alerte. Ça date, je pense que c'était il y a 2 ans.

Nous, on avait lancé ça à l'époque, avant la date butoir.

Et mon impression personnelle, en 20 ans, j'ai même l'impression d'avoir une diminution justement de cette image et de ces préjugés, de cette idéologie de moi. Je sens quand même vraiment l'uniformisation. Et niveau racisme, je trouve qu'on entendait beaucoup plus de remarques il y a 10, 15 ans que maintenant dans la société. C'est bizarre parce qu'il y a cette montée quand même de l'extrême droite, mais à côté de ça, je trouve que dans notre secteur. on est épargné encore.

Mds

Est-ce qu'il y a pas une explication qui pourrait être que finalement il y a beaucoup de personnes d'origine étrangère dans les agents de gardiennage. Peut-être même une surreprésentation des personnes d'origine étrangère par rapport à d'autres secteurs. Est-ce que la mixité justement dans les entreprises de gardiennage ne participe pas à un certain moment à cette espèce de contrôle d'auto contrôle qui pourrait se faire ?

PR

Oui, entre autres. Après, on a aussi le retour de la médaille aussi. On a eu ça avec un agent. Pour lui, ce qu'il dit, c'est la réalité, ses convictions politiques, c'est tout ce que lui pensait. Mais il voulait inculquer ça aux autres et les autres étaient fermés. Alors, il faut pouvoir lui dire non, on n'est pas d'accord avec toi. A un moment, c'était jusqu'à avoir des tensions dans les équipes parce que il voulait véhiculer son message et dire c'est ça, c'est comme ça. Et les autres, ils s'en foutaient en fait parce que l'équipe était métissée dans tous les sens et on avait je ne sais combien de nationalité dans l'équipe. Donc c'était vraiment très bête et puis il s'est rendu compte qu'il s'isolait lui-même en fait. Donc c'est ça l'intérêt d'avoir des équipes bien entourées, bien formées et avec un accompagnement. Après je pense que le fait d'avoir des équipes hyper métissées et avoir aussi pas mal de nationalités différentes aide aussi, mais ça peut avoir des conséquences parfois contraire avec certaines communautés qui s'entendent pas en fait. Moi j'avais eu ça sur des sites avec des nationalités africaines mais qui s'opposaient. Ça c'était chaque fois moi je suis supérieur à toi etc. On a mis les gens autour de la table et on leur a dit : ici tout le monde est au même niveau hein. Vous n'êtes pas en Afrique ici hein. Donc il y a des règles à respecter et si vous comprenez pas on va prendre des actions. » Il faut déceler le problème et vite apporter des solutions.

Mds

Et vos chefs postes sont sensibilisés à ça ?

MaH

Tout à fait. ils ont une approche et une formation supplémentaire que nous donnons chez nous en interne par rapport à ces risques là.

PR

C'est moi qui les donne. Et on a encore modifié donc il y aura des formations qui vont continuer à être données justement à ce niveau-là, du plus bas au plus haut. Donc on parle du chef poste, du coordinateur superviseur. C'est important de les sensibiliser.

Mds

C'est cool. Et est-ce que vous avez constaté que des clients par contre pouvaient avoir des demandes qui sont des demandes un peu « Borderline »?.

PR

On en a eu, c'est vrai à l'époque. Mais c'était plus une question de langue et de confidentialité de client que d'origine. Un client qui ne veut pas d'agent qui parle la langue, c'est une question de discrétion. Et ça ne veut rien d'autre. Après, je vois un peu la question quand même dans le milieu de sorties.

Et ça on ne va pas le nier effectivement. Alors dans une société comme chez nous, on ne le pratique pas parce que ce genre de d'événements en boîte de nuit, c'est pas notre business. Mais voilà, ce serait se mentir de dire que ça ne se pratique pas. Et effectivement voilà tout patron d'établissement, va toujours dire à son service de sécurité, voilà, moi OK, Nord africain, il m'en faut au maximum 10% pour la soirée, après c'est stop. Ça, Ben effectivement, ça se fait toujours. Mais la génération, on a parlé de ça tout à l'heure. C'est générationnel parce que j'ai travaillé dans les boîtes de nuit aussi. J'étais portier. Et quand vous prenez l'effectif, les agents de gardiennage de 1998 à 2003 où là on a commencé à remettre en ordre tous les portiers, cette période c'était compliqué. Les patrons, on les appelait les tauliers de boîtes de nuit, ils disaient : Moi je veux pas d'arabe dans ma boîte de nuit.

Et alors, c'était le sketch. C'était soirée code postal untel et on était mal à l'aise parce que ça nous mettait vraiment face à une problématique. Mais ça a été générationnel parce que après on a durci, l'accès à la profession, les tests et puis tout doucement, ça s'est un peu ressenti ce nettoyage. Et alors la mentalité... Après, sur des secteurs Bruxelles, quand on a certains profils qui arrivent, on les voit en formation dans notre centre de formation aussi. Et là, la prof de droit vient directement nous dire attention hein, ces profils là, help hein, ne prenez pas !. Donc on a ce pare-feu aussi qui s'opère même à la formation parce qu'on tient compte des professeurs aussi.

Mds

J'ai un questionnement par rapport au centre de formation. C'est un centre de formation mais c'est aussi un agent commercial, il est là pour faire du business. Quelle est la position quand ils sont face à quelqu'un qui justement ne rentre peut être pas dans le cadre avec les valeurs telles qu'on peut les attendre d'un agent de gardiennage alors qu'il paye 2200€ pour passer sa formation ?

Mah

Alors ça c'est différent sur le plan commercial tant que la personne n'est pas susceptible de rentrer dans notre pôle d'agent. Maintenant, s'il y a potentiellement un risque et qu'il ne rentre pas dans les conditions pour pouvoir s'inscrire, c'est autre. La personne n'est pas au courant, elle se présente et il a un casier judiciaire comme un bottin, ça passe pas. Donc ça sur l'aspect commercial...

Si le candidat vient d'une autre société, il y aura un retour qui va s'opérer auprès de la société. Parce que là, le directeur du centre prend la décision d'informer ou pas. En tant que personne, il a aussi sa responsabilité de dire, bon, écoutez, on a entendu lors d'une formation d'un de tes agents. Je tiens à t'informer. Ça, ça se fait. On travaille avec toutes les entreprises qui nous font confiance aussi, donc derrière c'est du partenariat aussi. Et nous, on a ce rôle à jouer aussi. On est quand même des acteurs comme G4S, Securitas. C'est comme pas mal d'autres grandes sociétés avec leur centre de formation. Si on le veut de la qualité, il faut à un moment ne pas réintégrer des problématiques dans le secteur. C'est justement essayer de d'aplanir toutes ces problématiques.

Mds

Et comment l'entreprise garantit elle que ses agents ne pratiquent pas de profilage ethnique ou politique ? Mis à part votre présence sur le terrain... Mais vous ne pouvez pas être présent tout le temps, vos chefs de postes sont pas présents tout le temps.

PR

En fait, on se repose sur la remontée d'informations des collègues, et des clients. Après on ne prend pas pour argent comptant toutes les paroles parce qu'on sait bien comment fonctionne. Une mésentente entre collègues et parfois le client qui peut aussi être en désaccord avec un agent pour telle et telle raison. Donc on doit aller chercher les informations et si on a le moindre doute, on doit investiguer. On essaie d'entendre la/le collègue, d'entendre l'agent, de mettre un plan d'action pour monitorer les choses. Mais on ne peut pas être intrusif non plus. À un moment, on a, on a une certaine barrière à ne pas franchir mais plus qu'aller chercher, c'est de la prévention, de l'accompagnement et de l'information surtout. Donc je pars du principe que la formation du collaborateur, ça reste la clé. Il faut toujours lui donner les réponses s'il a des questionnements, aller chez cette personne et c'est pour ça que je suis très disponible. Moi je suis seul pour les 3000 personnes. Mais je suis joignable et s'il y a un souci je vais sur poste. Par rapport à mes confrères qui sont eux dans des multi et qui ne sortent quasiment jamais du bureau. Et comme je gère la partie au niveau du groupe, quand je fais mon recyclage avec des agents, on échange. On a eu des situations qui peuvent parfois déraiper et là il faut trouver directement une alternative. Si on n'est pas préparé en amont et si on n'a pas donné les outils pour le faire, ça ne peut pas aller. Donc on a notre fil conducteur qui est la charte et la politique de l'entreprise. Et puis après nous derrière on alimente et on fait les choses comme ça doit être fait pour accompagner. Après y a pas mal de choses aussi qui sont mis en place par l'externe.

Mds

Est ce que vous avez déjà eu des plaintes de la part de clients sur le comportement de certains de vos agents ?

PR

Oui. Ça peut arriver.

Mds

Et par rapport à ces idées, par exemple, une réflexion mal placée

PR

Là, on débat avec le client. Il peut y a voir une mauvaise compréhension. Parfois il y a des agents qui sont très maladroits avec la boutade... M, le constate que dans les plaintes proprement internes, entre agents, ils pensent pas mal faire. Par exemple, dire à une fille, "Toi t'as t'as une belle poitrine", ça ne se dit pas en fait! Mais pour l'agent, c'est banalisé. Et donc, parfois, ils ont un comportement qui n'est pas approprié. Des fois, ils parlent avec le client comme si c'était un collègue et c'est pas bon. Et donc on essaie de voir un petit peu ce qu'il s'est passé. On voit le client, et on lui dit qu'on a vu l'agent. Et on lui propose de faire une phase test et voir si ça revient, s'il y a d'autres choses. Et là le client en général joue le jeu. Maintenant on a parfois des clients qui sont un peu plus compliqués. Comme Marc Antoine l'expliquait, ceux qui ne veulent pas d'arabe parce qu'ils comprennent la langue. Pourtant l'argent est très bon. Donc c'est expliqué. Et certaines nationalités ne veulent pas de filles qui sont en couple avec des filles. Et ça, c'est discriminatoire hein ? Donc, nous, on doit être transparent avec ça.

Mds

Aussi avec les agents?

Mah

À nos agents, il ne faut pas dire: "écoute tu vas pas là parce que t'es pas bien". Non. La situation elle est comme elle est et est ce que on l'accepte ? Non! Mais on doit trouver une solution pour toi et donc toi tu vas rentrer dans ce cadre-là tu vas faire ceci, on va trouver quelque chose et ça passe. On n'a jamais eu de de retour négatif. Parce que l'agent dit oui, je suis soutenu par mon employeur.

PR

Et sur la montée au niveau politique et autres, je n'ai pas de retour à ce niveau-là malgré avec les faits divers qui se sont passés. On a quand même pas mal de stades de foot où on gère. On n'a pas eu de retour négatif et plus on avance, plus j'ai l'impression que la courbe, elle s'inverse par rapport aux années où on fracassait les nez, les dentitions. Et je le vois aussi par rapport à un événement estival. Les Ardennes, il y a 15 ans, c'était malvenu d'avoir des personnes d'origine africaine. On devait faire vraiment attention sur les équipes. Et là, je vois un changement en 15 ans parce que maintenant il y a plus ce souci là, honnêtement. C'est vraiment un changement énorme. Alors voilà, c'était une mentalité. Je vais pas dire que c'est de l'extrême droite, mais ça reste une mentalité à ordonner. Il suffit de regarder un petit peu sur les réseaux sociaux. Moi je chipote beaucoup. J'aime bien regarder ça. C'est la vitrine de la société. C'est un peu comme voir un peu les anciennes émissions et on voit parfois des des interviews dans les années... À Bruxelles. "Et tiens, comment tu trouves ? Avant, c'était un bon parc ici, mais maintenant c'est fréquenté par trop de marocains " Quand on voit ça, on se dit, mais c'était la discussion, l'enfant, il l'a entendu et c'est des choses qu'il véhicule. Après derrière, c'est aussi les valeurs qu'on inculque à ses enfants, c'est aussi cette cohabitation avec ces différentes nationalités. On a des centres de de réfugiés. Et ça se passe très bien parce que on accompagne, on est toujours dans l'écoute. On juge pas, on peut pas commencer à faire les gros bras parce que ces gens ont vu des choses que l'agent n'aura jamais vu de sa vie. Donc il faut aussi préparer la personne et on met pas un agent comme ça, on dépose, on vient de gagner un contrat, tu mets l'agent là c'est bon non ? Il y a un accompagnement et poste par poste, c'est à dire que si on met dans un cas un agent dans un centre de de réfugiés, les Afghans ou moi j'ai eu un bénéficiaire, il a eu la tête de son enfant dans ses bras, le corps était plus là et la femme était tuée. Donc à un moment ça, ça perturbe hein. Le gars, il est bourré de médicaments, il vit plus quoi. Donc à un moment ces agents qu'on met à ce poste là, il faut qu'ils puissent gérer les conflits encore en interne parce que les différentes nationalités parfois sont mélangées et là on fait attention. On doit parfois prévenir qu'il y a un risque et pouvoir encadrer tout de suite avec la Croix Rouge ou avec les différents clients qui gèrent ce genre de choses.

Mds

J'entends que pour vous, on est sur une tendance tranquille, une tendance où on ne se dit pas qu'il va y avoir plus de problèmes que ceux que vous arrivez à à gérer.

Est-ce que le secteur est suffisamment cadrant par rapport à ces dérives éventuelles ? Ou bien est ce que vous vous pensez que des dérives il n'y en aura pas, je veux dire de manière plus remarquable.

Mah

En fait, dans notre secteur, différents organes sont mis en place. Au sein du ministère et autres. La police et la sûreté de l'État, qui analysent certains dossiers. Par rapport, par exemple, à la

France où il n'y a rien de mis en place, comme chez nous au niveau du gardiennage. Ils essaient maintenant de formaliser un peu plus la sécurité en France. Donc, il y a un pare-feu. Mais vous dire que ça va rester comme ça ou ça va monter ? On sait pas.

PR

Mais on a quelque chose de mis en place. On doit rester figés, non? On doit chaque fois se reposer les questions et se dire qu'est ce que ça peut avoir comme conséquences ? Est ce que on doit prendre d'autres mesures, est ce qu'on doit adapter, est ce qu'on doit au niveau du screening, de la formation, de l'accompagnement psychologique, ça a aussi son son intérêt, donc il faut voir un peu comment on peut donner certains outils. Et et le ministère aussi de de son côté. Ben comment il va analyser les profils ? Parce que bon on va déjà très loin dans le screening. Pour certaines fonctions ça va très loin.

Mah

Quelqu'un de la famille a commis des faits. Là, la carte, on n'est pas près de l'avoir quoi. Donc je pense que on a des choses de mis en place. Toi, Patrick, tu le vois plus que moi parce que c'est vraiment dans le secteur diplomatique, c'est très important. Mais je pense qu'actuellement, les mesures mises en place sont suffisantes. On n'a des petits faits isolés évidemment mais on en a vraiment peu. Je vais pas dire qu'on est à 0, mais c'est presque. Réellement, c'est très peu de petits faits. Allez, après, si on commence à avoir une recrudescence de petits faits isolés comme ça, on va évidemment se poser les questions et voir ce qu'on doit modifier et puis voir.

PR

Un bête exemple, je reviens à l'époque du COVID, c'est un un fait marquant parce que je suis à la base de ça. Monsieur Capelle de l'APEG prend la parole et dit, on a une baisse des agressions sur les agents. Je dis mais Monsieur Capelle, ce que vous venez de faire là, vous venez de lancer une bombe parce que clairement vous êtes pas sur le terrain, vous avez pas le retour que nous on a du terrain. Moi j'ai des accidents de travail qui explosent, j'ai des agressions dans les centres commerciaux qui explosent. Et vous me dites que c'est l'inverse ? Sur base de quels faits et quels chiffres vous pouvez parler comme ça à la caméra il me dit mais "Monsieur moi je me je me réfère aux chiffres du fond du gardiennage" Monsieur Capel mais qui dépose plainte au fond du gardiennage ? Les $\frac{3}{4}$ des agents savent même pas qu'ils ont des frais remboursés! Ils savent pas ça donc on doit systématiquement informer. Et là-dessus il m'a dit "Ecoutez c'est pertinent, je voudrais qu'on fasse une table ronde avec des conseils en prévention, qu'on en parle" Mais c'est trop tard hein, on a venait de lancer la bombe! Et puis de là les gros voulaient pas jouer le jeu. Nous, on n'a pas de problème. J'écoutais et ai dit "Messieurs, je pense que là on n'est pas, on joue pas franc jeu. Moi je vous viens avec des chiffres factuels. Vous me dites que vous n'avez rien. Est ce que sur telle galerie à tel endroit vous n'avez pas eu un agent du week-end passé qui s'est fait poignarder ? Il est pas dans vos chiffres, il a frôlé la mort quand même hein ? Vous me dites que vous n'avez pas d'agression". J'ai un problème et là je les ai un peu torpillés. Ils se sont regardés et monsieur Capelle a dit "Écoutez on va jouer le jeu maintenant faut vraiment y aller" et là on a commencé tout doucement. Les sociétés ont commencé à dévoiler les chiffres de ces incidents.

Mds

Et est ce que il y a quelque chose de de structuré qui a été mis en place ?

PR

Il y a des chiffres aujourd'hui qui disent autant d'agressions, et cetera. Maintenant, il y a 4 tranches, 4 sélections qui s'opèrent sur l'année. Ces chiffres sont remontés par rapport aux différents secteurs d'activité du gardiennage. Au ministère de l'Intérieur. Il y a une projection qui s'opère. Et qui établit un bilan de l'année, ça représente autant d'agressions sur tel et tel secteur par rapport aux régions, donc on va très loin. Donc c'est région par région, secteur d'activité, transport de fonds, les banques et tout ce qui va avec. Et c'est là-dessus qu'on s'est rendu compte aussi qu'un bête agent de gardiennage permettez-moi l'expression dans un recypark est 10 fois plus exposé qu'un gars qui transporte des fonds! Et là les agressions sont vraiment montées d'un cran. Mais c'est puissance 10000 quoi.

Mds

Ces chiffres là, ils sont visibles ou pas ?

PR

Je pense pas. Il faudrait que je me renseigne. Je vais le noter, voir si on sait les retrouver quelque part. Donc il y a un rapport qui est fait, qui émane de Arxia et qui est transmis au ministère. Je vais regarder si je peux vous les donner parce c'est assez compliqué de trouver des chiffres. Ce genre de truc, c'est compliqué. Pour ça je comprends, c'est un peu sensible mais globalement les chiffres, je trouve que c'est assez compliqué de les avoir. Quand on regarde sur Arxia, il n'y pas grand-chose. Il faut être membre pour avoir les rapports.

Mds

Je voulais regarder un peu quel était l'évolution du chiffre d'affaires global du secteur, voir un peu le nombre de d'hommes, de femmes, et cetera, et cetera, et c'est compliqué. Je n'ai trouvé sur Statbel, mais je suis persuadé qu'il doit y avoir ce type d'infos.

Mah

C'est parce que certains ne veulent pas jouer le rôle. En fait, le jeu de pouvoir donner ces chiffres, c'est toujours l'impression que la concurrence va se servir de ça.

PR

J'ai dit "Messieurs, on est tous des confrères ici, on parle, on n'est pas securitas, PU, on est tous des conseils en prévention, on veille à la sécurité et au bien être de nos collaborateurs, arrêtez!" J'i dit que je sortais du groupe si on trouve pas quoi que ce soit. On a un peu chamboulé parce que protection unit, on vient d'une petite structure des rachats et on jouait un petit peu le trouble-fête par rapport aux gros. Puis on prend des marchés et on est arrivé avec le volume qu'on est actuellement. Mais ça a fait grincer des dents donc on nous a un peu mis sur le côté et on a démontré qu'on voulait faire des choses correctement et amener une amélioration dans le secteur. Et donc maintenant quand on amène une proposition, elle est prise au sérieux, même par mes confrères parce qu'ils ont compris que la dynamique elle était là. Et moi je m'en fous que SECURITAS ou G4S aient fraudé sur les marchés publics, c'est pas mon truc, je vais pas m'en servir. Moi je suis focus et on doit collaborer? Donc ça c'est important. Pour les chiffres c'est vrai que pour les avoir c'est assez compliqué.

Mds

A ma question, s'il y avait un historique de ce type de plainte chez vous, j'entends que oui, mais, à part le lanceur d'alerte?

PR

Sur le site Internet, je vais vous montrer. Niveau du lanceur d'alerte, c'est un petit bouton comme ça pour signaler les faits, les fraudes. Et donc, c'est quelque chose qui existe. J'ai. Une, mais une obligation dans toutes les entreprises. Le lanceur d'alerte, il y avait une date de qui était fixée pour les entreprises. C'était en quelle année? Tu te rappelles toi ?

MaH

Je pense que c'était. Je pense que c'était en décembre 2023. Oui, toutes les sociétés devaient se conformer fin 2023.

PR

Nous, on avait anticipé aussi, on savait que c'était important aussi pour le l'entreprise. Et puis on était à l'aise parce qu'on avait déjà construit. Donc, c'est aussi important d'avoir quelqu'un de neutre, indépendant, externe qui puisse traiter ces infos. Pour la gestion des données, c'est important d'avoir quelqu'un externe qui ressent et dit les choses, de manière objective, neutre, et avancer sans préjugés.

Mds

Et quels sont les grands problèmes qui sont rencontrés ?

MaH

Moi j'ai ça beaucoup sur le milieu palestinien. C'est quelque chose qui était vraiment sur la partie politique, l'enjeu israélo-palestinien. Ca a été compliqué. C'était un conflit qui influait les nationalités qu'on on occupe. On a quand même aussi des Israéliens. Donc c'est vraiment quelque chose qui était très ciblé, très limité. Après les convictions de chacun,...

Mds

Et quel autre type de problème vous relevez alors là-bas avec le lanceur d'alerte ?

PR

Par exemple, en festival, un comportement inapproprié, quelque chose qui s'est passé. Mais quelqu'un vient des fois dénoncer les faits. Un agent qui a mal parlé à un festivalier. La plainte est prise de A à Z. Après, à nous aussi à analyser parce que quelqu'un qui s'est fait mettre dehors, il a tendance à en vouloir à l'agent.

Mds

C'est clair, mais ça, mais ça, c'est votre personnel hein ? Et le public?

PR

Ah le public, il peut lancer une alerte. Externe et interne. Un collaborateur qui veut rester anonyme peut le faire et remonter l'info qu'un collègue sur tel site a fait ceci ou dit cela. Et Madame Dupont qui a participé à un festival peut dire votre agent m'a mal parlé ? Elle peut le faire.

Sur le terrain, des tensions entre collègues, sur des propos, il y en aura toujours. Il faut directement pouvoir désamorcer, dire écoute, ça c'est ta conviction, c'est pas la conviction de tout le monde pour telle et telle raison. Et puis voilà, on passe à autre chose. On fait de la conciliation, on aplanit. On dit j'entends bien, je suis OK, je peux comprendre, mais c'est pas le cas de tout le monde. Après ça, voilà, on repart sur de bonnes bases, mais réellement avoir quelqu'un dans le dur, non ça j'ai pas eu. Mais ce que les gens sont véritablement... Quand j'étais dans le milieu

de la boxe, ici à Liège, dans le quartier de Droixhe, j'ai rencontré un tchéchène. On s'est rencontré à tous les galas de boxe,. C'était quelqu'un de bien, diplômé universitaire. Et puis j'apprends dans la presse que c'était l'auteur des attentats ratés à Copenhague. Jamais on aurait pu dire! Mais ça existe. Et on est tous restés dans le milieu du sport bouche bée parce qu'on s'est dit, mais ce Monsieur était bienveillant, était vraiment quelqu'un à rendre service, et là il a voulu se faire ***** il a raté son coup, mais il s'est fait attraper. Ça choque quoi ? Et ça veut dire qu'il est passé en dessous des radars de tout le monde en fait. Et ça c'est un truc....Voilà, ça peut arriver et c'est pour ça que c'est important pour une entreprise d'avoir des collaborateurs et pouvoir aider nos collaborateurs.

Mds

Tous les collègues pensent comme ça?

MaH

Les grands, oui. Les petites structures, je ne sais pas. Mais on voit certaines petites sociétés qui ne jouent pas le jeu, qui n'ont pas les moyens pour le faire en fait et peut être pas la connaissance non plus. Je pense que les sociétés qui ne font pas partie d'Arxia, donc ça les intéresse pas. On le voit dans ce qu'ils vendent ein comme contrat. On achète un prix unique, on peut pas présenter de la qualité. Après les clients s'en rendent compte. Parfois ils prennent un marché parce que le prix est moins cher.
PR

Mercedes et Dacia c'est 2 voitures? Alors oui, on est plus cher. Tout ce qui est mis à disposition et toutes les personnes qui font le back office d'une société comme la nôtre, c'est pas la même chose qu'une société où ils ont 3, c'est clair. ? C'est là-dessus qu'il faut vraiment être attentif et c'est la valeur aussi de notre compagnie, travailler dans une grosse société, comme si c'était une petite structure familiale. Il faut garder et connaître, ses agents, aller au contact de ses agents. Dans les grosses sociétés, il n'y a plus de contact, ça se perd. Ici, c'est important de pouvoir considérer le travailleur qui ne se sent pas comme un numéro. On a repris des gros contrats, les agents venaient ici sans badge visiteur comme chez leur ancien employeur. Ici, ils arrivent, ils s'annoncent, ils rentrent prendre un café et des fois Sam vient se mettre à table avec eux, boire un café. Ça fait énormément.

Mah

Après, tout le monde ne peut pas être en phase, être d'accord non plus sur certaines choses. Il y a des agents qu'on a licencié aussi qui vont être... On voit parfois dans des messages sur les réseaux sociaux et là on sait que derrière ça, cela ne reflète pas toujours ce que lui a fait en amont. Après nous on intervient pas là-dedans. On peut pas être intrusif dans ce genre de choses. On a des limites quoi. On essaie d'être le plus cadré possible mais après la vie privée c'est la vie privée, on doit respecter ça, c'est la moindre des choses.

Mds

En Belgique, les agents sont assez bien cadrés. On a vu les milices en Allemagne dans certains cas. Ceux qui sont venus à Vaux, sous chèvremont, il y a quelques années. Habillés en noir, combat shoes etc...

PR

On n'est plus à ce stade là, clairement. Et ça encore une fois, c'est Louis Toback qui a fait les choses correctement à l'époque. Vouloir cadrer le secteur et je l'ai vu parce que, quand j'ai commencé ma carrière en 98, je suis tombé dans cette vague de portiers qui arrachaient les bouches aux entrées de boîte de nuit et qui essayaient de se mettre en ordre. Bien souvent, ils faisaient du nettoyage. Après, il fallait rester vigilant. Et maintenant, chez nous, avec certains actes, ça chipote pas. S'il y a des coûts qui sont donnés volontairement, directement on va remercier l'agent. On a trop à perdre! Surtout quand on garantit une qualité auprès d'un client. Et ça, à tous les niveaux en fait.

Mah

A partir du moment où ça commence à partir en sucette, c'est toute la sérénité de l'ensemble qui est impactée. C'est très mauvais en termes d'image. Donc on est vraiment focus. Après, on a aussi des clients très exigeants, on a des gros contrats, on peut pas se permettre de faire n'importe quoi non plus et on doit rester à l'écoute aussi des attentes du client, pouvoir faire à la carte un service que lui souhaiterait, mais en respectant la loi bien évidemment, parce que parfois ils sont un petit peu borderline. Et là, c'est à nous, à dire, en tant qu'experts en la matière, "Vous pouvez pas faire ça"

Mds

Quand vous dites qu'ils sont un peu borderline, quels peuvent être ces genres de demandes?

PR

Sur des contrôles d'accès qui ne respectent pas la réglementation. Enfin, demander des cartes d'identité, ce genre de choses. Après quand vous avez des postes diplomatiques, là vous êtes dans un État donc. Mais on doit faire respecter la loi belge. Mais, on a eu dans le passé, des propos du type "Ici, c'est le territoire Intel. Et donc, si intrusion, vous ouvrez le feu". Et non, non, non. On va trouver une alternative, on va mettre un maître chien, on va faire ci, on va faire là. Donc c'est à nous aussi à pouvoir dire écoutez, on entend bien, vous êtes sur le territoire du pays concerné et là on est en Belgique, on a des lois. Après le ministère va pas contrôler hein, il peut pas rentrer donc même s'ils ont déjà essayé sur certains sites. Mais ils ne peuvent pas. Le client est content mais on peut pas se mettre le ministère à dos. On doit expliquer qu'on ne peut pas les laisser rentrer. C'est comme les syndicats hein, nous on va demain vérifier si le travail bien fait là-bas tu vas arriver à la Gate tu vas rester à la Gate. Parce que tu vas voir le canon qui va sortir, tu vas rien comprendre. Donc voilà, c'est des choses qui se font doivent et on essaie d'expliquer les choses. On a ce rôle aussi à un moment de dire au client que ce qu'il veut faire, c'est pas possible. Parfois des clients qui veulent être en totale sécurité, veulent doubler, tripler l'effectif, voire avec des BG armés. Mais on met pas un BG armé dans une situation comme ça. Et là le rôle de Marc Antoine avec son expertise, il dit non stop, non on ne peut pas. C'est clairement comme ça comme ça. Dans tous les domaines, on a un spécialiste qui peut intervenir. Moi, dans mon domaine de la prévention, il y a des demandes de clients, un peu folles. Par exemple, il faut que l'agent aille pointer dans la cabine haute tension. C'est non! S'il pleut, il va être tout mouillé, il va rentrer ? Donc, on explique, on doit inculquer aussi les choses. Et là on sort les textes. On essaie de montrer la loi de manière ne pas fermer frontalement parce que on est dans une relation commerciale. Et c'est quelque chose à maintenir, être toujours orienté solution. On propose même parfois aux clients de faire ceci ou cela, quelque chose à laquelle il n'avait pas pensé. Et quand un client a confiance dans l'entreprise, alors on fait un partenariat de dingue. C'est du win-win. Le collaborateur est bien parce que le client veille à son agent. Parfois on est même dans une situation, même si ça dérape, où le client ne veut pas qu'on retire l'agent. Là, on a un autre problème et il faut aussi veiller à tout ça.

Mds

Donc, c'est clairement mieux. Comme je le disais, j'avais cette crainte cette semaine, avec les agressions des hoologans à Molenbeek. Il y a ce déplacement de ce qu'on peut dire, y a plein de trucs qu'on ne disait pas, parce que c'était inacceptable de dire qui se disent maintenant et, comme il peut y avoir des comportements, des situations qui créent des comportements de solidarité, des comportements magnifiques, il faut voir le nombre de personnes qui interviennent s'il y a une bagnole qui s'est retournée, il va y avoir un phénomène de solidarité qui va se mettre en place mais est ce que à contrario, il ne peut y avoir ce type de comportement négatif qui prendrait de l'ampleur parce que on considère que c'est "validé"?

PR

C'est vraiment ça. La communication qui est véhiculée par le biais des réseaux sociaux par certains partis. Ils passent des messages qui sont pas des messages très très positifs et on se dirige vers une polarisation de la société et c'est ça qui est angoissant. En plus, quand on voit un petit peu le fonctionnement qu'on avait quand j'ai commencé. Maintenant, toutes les technologies ont évolué, on propose des robots, il y a plus besoin de faire de ronde, on est vraiment sur une évolution technologique, mais derrière c'est tout ce qui est derrière en fait, il a fallu vraiment démarrer d'une base, puis la loi Jambon est arrivée avec des modifications et ce genre de choses.

MaH

Et on pourrait faire encore des choses, mais ça c'est à analyser en en fonction des cas qu'on va recevoir.

PR

D'un autre côté, on tire des leçons après une catastrophe. A l'heure actuelle je pense qu'on maîtrise les menaces. On a des plans stratégiques qui sont mis en place dans les entreprises. Enfin en tout cas comme la nôtre. Et pouvoir dire, le niveau a augmenté, on peut réagir et on met les choses en place aussi avec le client, c'est aussi dans les échanges avec des plans de internes de sécurité et voir un petit peu quand moi j'interviens chez un client je lui dis voilà quelles sont vos procédures. Si elles manquent, je signale qu'il y a un problème. Et là on doit échanger et conseiller de faire ceci. C'est un conseil mais l'impulsion doit venir du client. Par exemple, quel est le rôle de l'agent dans votre plan Amoc? Et le client qui n'y avait pas pensé y réfléchit. Notre rôle, c'est accompagner, essayer de mettre les choses en place. C'est vraiment des échanges et une vision aussi.

MaH

Des gens comme nous, on est des acteurs de terrain avant tout hein, on n'est pas des bureaucrates. On a été sur le terrain, on connaît un petit peu. Mais ça évolue, ça évolue fort. Et la violence évolue aussi. Avant, on se e mettait sur le coin de l'œil et puis c'était fini. Maintenant, un gamin de 14 ans, vient et plante quelqu'un. C'est fini, c'est terminé.

PR

Absolument et il faut faire attention. Mais je reste très positif et je pense que les pare-feu sont bien mis en place. Et le rôle de la communication c'est ça aussi. Ah, il est fondamental.

Mds

C'est bien parce que non seulement vous parlez de communication et vous avez des processus de formation. Maintenant, c'est effectivement l'évolution de la société et il faut-il faut suivre en parallèle et ne pas se laisser dépasser par ce qui se passe dans la société. Ma réflexion, ce que je vois, peut être à tort, c'est une vision assez négative de ce qui va se passer. On parlait tout à l'heure de prévention. La prévention c'est anticiper et se poser la question de savoir est-ce qu'on est à ce niveau-là? Est-ce que l'on doit maintenant réfléchir différemment ?

PR

Moi ça me semble vraiment très clair, hein ? La prévention, c'est réfléchir avant d'agir. Le problème, c'est que beaucoup le font à l'inverse, c'est vraiment désolant. Maintenant, après la situation, on sort du cadre du gardiennage, mais sur la fonction de policier, ce genre de choses là on bascule dans un autre univers parce que la justice est à la traîne et parce qu'elle ne suit pas. Les mineurs d'âge savent très bien qu'ils risquent pas grand chose. Et alors, on envoie les petits jeunes et les grands sont derrière; Pour tous les méfaits, c'est comme ça. Un trafiquant de drogue va jamais s'impliquer, c'est toujours des petits, des petits gamins qui vont se mouiller. Quand on voit la hausse pour le moment sur Bruxelles, c'est une catastrophe. C'est le fonctionnement marseillais. C'est le démarrage de Marseille. Et les politiques font un peu l'autruche. Après nous on est acteur au milieu de tout ça et on doit essayer. Quand les politiques décident, par exemple de virer tous les migrants qui sont dans un centre parce qu'il n'y a plus de budget, ils sont encadrés. Et quand ils voient arriver les blindés, qu'est-ce qui se passe ? C'est l'agent qui est là, qui a coopéré avec ces personnes pendant x temps qui doit les mettre dehors. Et ça arrive parfois des altercations. Et là, on est à 2 vitesses. On aide la police mais nous, c'est que la sécurité privée. Et pour les policiers, avec tout ce qui se passe, les faits divers où les policiers se sont fait tuer, c'est pas gai non plus!

MaH

On est en train de vendre du rêve au 7^e sécurité. Dire toi tu vas être un policier, nous, on voit dans les tout nouveaux candidats. Et puis après on rate les examens. Alors, je vais faire agent de gardiennage. A la base, on n'aurait pas dû les focaliser que sur la police.

Mds

Vous savez, dans mes 7^e, je vois plutôt le contraire. Certains qui sortent en disant mais non finalement j'ai envie de faire du gardiennage et plus trop la police. Je pense que ça dépend des personnes qu'ils rencontrent et des profs qu'ils ont. Moi je sais qu'il y en a beaucoup qui découvrent le gardiennage. Avec les cours que mon collègue et moi on donne, avec l'approche que nous on a parce qu'on aime bien le secteur et parce qu'on donne une approche réelle. Et c'est parce qu'on leur dit aussi de manière très claire les aspects positifs, les aspects négatifs que ça marche. Les aspects négatifs de la police pour le moment, ils sont quand même nombreux. Et les aspects positifs de la police plus rare, sauf si on a ça dans le sang. Les jeunes qui viennent en 7^e, soit ils viennent, ils ont déjà un projet qui est très clair parce que depuis qu'ils sont grands comme ça, ils veulent devenir policiers et donc ils se dirigent vers le métier de policier et rien ne les fera changer d'avis soit il y a ceux qui disent "Ouah, ça a l'air d'être assez cool" et puis qui voient d'autres métiers. Parce que le but, c'est de leur présenter tous les métiers de la sécurité, ce qu'est un agent de gardiennage, un agent de sécurité, la défense, la douane, etc. Et puis après, ça les secoue. Notre rôle est de briser complètement leurs images d'Épinal. C'est de dire OK, je suis un grand costaud avec mon arme et ma matraque, je vais faire policier sauf que c'est pas ça la réalité. Et donc je pense clairement que ça dépend qui est qui est en face et qui leur

donne le goût ou pas. Ce qu'on leur dit aussi en début d'année, c'est que une 7e c'est pas une fin en soi. Après on peut recommencer des études et se diriger vers quelque chose de complètement différent. J'en ai plein qui ont, continué les études, sont devenus Psy, RH, infirmier, éduc,...et même un maréchal ferrant. Et donc la 7e, ça ouvre à d'autres horizons que simplement les métiers de de la sécurité.

PR

Nous, ce qu'on a constaté aussi, c'est que, parfois, des très mauvais agents de gardiennage ont réussi les concours de policiers. Et on les retrouve sur le terrain. Moi j'ai vécu ça sur un événement. La police arrive, je les vois tous les 2 en uniforme. Et c'était pas fameux...

Mah

Il y a une approche qui est un peu différente avec les jeunes. Je pense qu' ils travaillent pour avoir de l'argent, pour pouvoir faire des trucs à côté. Ils travaillent pas parce que le travail est une valeur. Enfin ça fait un vieux un peu ***** ***. Il y a ce fait de dire OK, moi je vais prendre de l'argent et je vais faire les heures que je dois faire, et cetera. Et ça c'est incompatible avec le métier de policier mais il pense pouvoir être plus compatible avec le métier d'agent de gardiennage.

Mds

Quand je gérais la galerie Saint Lambert, ce sont mes agents qui, en cas d'incident, si ni le directeur du site ni le directeur technique ni le chef poste ne sont là, c'est l'agent de gardiennage qui est là qui va devoir prendre la décision. La prise de responsabilité que ces agents ont, c'est énorme. Les policiers, quand ils arrivent, ils vont regarder la situation, vont appeler l'o PJ pour savoir ce qu'ils doivent faire et ne prennent aucune responsabilité à ce niveau-là. Ils se prennent plein d'autres responsabilités au quotidien mais ces éléments là, non. Il faut tout mettre en perspective.

PR

J'en discutais à l'époque quand DOC a ouvert à Bruxelles. On avait fait justement un exercice à Amok de grande ampleur, un dimanche, quand le centre commercial était fermé. Mais vraiment avec tous les services que ce soit, police briga spécial pompier, unité de pompiers spécialisés. Enfin voilà vraiment grande ampleur. Tout est parti du gardiennage! Toute la coordination se passait dans le dispatching, il y a un responsable de chaque discipline qui serait dans le dispatching. Ils attendaient les informations du gardiennage, que ce soit pour les accès, pour...tout en fait. Ça a été un cas pour moi. Je n'ai jamais quitté le gardiennage. En parallèle, j'ai travaillé pour une administration publique et j'ai commencé dans un complexe sportif qui était mal fréquenté à remettre de l'ordre. Et puis, j'ai passé les examens de conseiller en prévention. Donc je suis parti dans cette filière. On a eu à l'époque les agressions dans les crèches où il y a eu plusieurs morts. Et donc panique, tout le monde en stress. Il faudrait sécuriser, on va tout fermer. Le Conseiller en prévention de la commune qui lui avait sa vision théorique n'avait pas ce retour que moi j'avais de la sécurité, du gardiennage. Moi je suis arrivé avec mes idées, avec ce que j'ai vécu sur le terrain. L'unité spéciale de la zone de police est venue faire des repérages, faire les plans. On a mis en place un Amok. C'est moi, avec ma casquette d'agent de gardiennage qui ai attiré l'attention là-dessus. Et on a mis en place tout le système. Par après, en tant que conseiller en prévention, j'ai fréquenté des gros clients. On parlait d'Amok. Et alors, ils se dirigeaient vers l'agent de gardiennage parce que le réflexe d'un conseiller en prévention d'un gros

site c'est consulter son service de gardiennage et dire qu'est ce que je peux mettre pour améliorer ?

Mds

Et ça, c'est un truc qui est indispensable que les bons agents doivent avoir en tête, c'est qu'ils sont en permanence des auditeurs en matière de sécurité. Et c'est ça qui fait la richesse d'une 7e. Je ne dénigre pas les centres de formations de centre parce qu'ils s'adressent à d'autres publics, on n'est pas dans le même registre de personnes. J'ai la chance d'avoir une année complète leur faire prendre conscience qu'ils doivent réfléchir sécurité, quand ils entrent dans un bâtiment. Ils doivent avoir perçu certaines choses; il doit y avoir ce déclic qui fait que on est fondamentalement intéressé par la sécurité. C'est quelque chose que nous on peut faire sur un an, quasiment impossible.

PR

Et des candidats qui n'ont pas de connaissances et des attitudes...parfois on tombe sur des cas! Quand j'ai repris l'armurerie ici pour le groupe, Marc Antoine m'a dit que je devais passer la formation obligatoire. J'ai suivi ce cours. Je suis passionné d'armes, donc la manipulation des armes, je suis dedans depuis que je suis gamin. Et j'ai dit à Marc qu'on ne pouvait pas mettre un pistolet dans les mains de certains! C'étaient des dangers! Ca eut dire que oui on peut tomber sur des drôles.

MaH

Je crois qu'on a du mal à faire une bonne sélection des agents. Le travail est d'autant plus important quand on est sur le terrain, d'avoir des bons chefs, des bons encadrants. Un 7^e qui démarre sans aucune expérience professionnelle, ce sont des enfants pour la plupart et se dire que pendant 15 jours, il va avoir un écollage à la hauteur, c'est ^positif. Certains nouveaux agents disent "Ah moi je vais pas faire ça" et je leur dis que nous, a du passer par un magasin ou alors être avec un chien, dehors tous les temps. Et toi t'es dans un bâtiment diplomatique, t'es nickel, t'auras jamais froid, jamais chaud parce que t'as la clim et tu en as marre parceque tu t'emmerdes. Je dis non, tu peux pas dire ça.

Et donc, quand les conditions de travail sont bonnes, avec des grosses équipes, avec des anciens, quand ils sont bien encadrés, ils sont pas responsables. S'il y a un peu de soleil, pour eux les conditions c'est nickel. C'est une bonne approche. Chez nous, notre ancien directeur opérationnel est venu, il a fait la F1. Il était à la pluie comme les agents. Tout le week-end il a douché mais c'est le fameux week-end où ils ont fait 2 tours et puis c'est terminé mais ils l'ont vu. Ils ont dit les choses, ils se sont dit Waouh, ça, ça fait la différence.

PR

Nous, on a travaillé sur walibi. C'était l'école de la vie! A l'époque, c'était tous des portiers avec des profils et des tempéraments de feu. On avait notre directeur opérationnel, j'ai jamais vu un gars pareil parce que opérationnellement parlant, c'était une encyclopédie. Il donnait ses instructions, personne ne chipotait. C'était un peu la mentalité et.

Mds

En 7^e, on fait beaucoup d'événements en tant que signaleur du jogging de courses cyclistes etc mais aussi du Stewarding. J'explique aux partenaires que notre rôle n'est pas un rôle d'agent mais ca donne un peu d'expérience aux élèves...

MaH

Et bien, les petites sociétés vont pas regarder à ça, au fait de mettre un steward en contrôle d'accès. Et malheureusement, c'est là la dérive. Et je pense que le ministère doit vraiment faire attention à tout ça.

Mds

Si on participe à beaucoup d'activités, c'est pour que les élèves soient sur le terrain. Et qu'ils voient un peu ce que c'est le terrain. Qu'ils acceptent de la part de quelqu'un qui est leur équivalent au quotidien qu'il lui dise toi tu vas là-bas, toi tu vas là-bas et qu'ils acceptent avec en train de se manger la langue tellement c'est désagréable de se retrouver la ***** dehors pendant 2 H parce que y a Pierre qui va aller, que j'allais dehors. Et tout ça, c'est de l'apprentissage et du Management.

PR

J'avais un agent qui m'a dit, attention, il pleut. Et nous, on était là bas, de la pluie pendant les 10 jours. On sortait le matin à 06h00 et à 06h10, on était très déjà transpercé. Enfin, c'était comme ça, jusqu'à 22, 23heures. Avec le sourire! Et à l'inverse avec le soleil, un agent, au 1^{er} jour, sa casquette est noire. Après 2 jours, elle était grise tellement le soleil tapait.

MaH

Et c'est ça le leadership. Quand je fais la formation hiérarchique, sans agent, je leur rappelle que si vous êtes un exemple, si vous êtes irréprochable, vous allez avoir des gens derrière vous. Ils vont aller à la guerre pour vous, ils vont répondre à tout ce que vous allez demander, mais il faut les respecter. Et il faut essayer d'avoir cette ouverture d'esprit, de pouvoir dialoguer de tout et de rien et d'avoir un cadre. Maintenant je pense, c'est le moment où on travaille. On voit le taux d'absentéisme proche de 0, et c'est vraiment du leadership. C'est ce qu'on donne et qu'on reçoit. nous on n'a jamais rouspété. Enfin, on avait tous des profils de des caractères, tu vas aller devant.

Pour revenir aux chiffres des agressions, il faut poser la question à Fillip, de Arxia. On est parti d'une communication très négative du président de l'Apeg de l'époque, Monsieur Capel qui dit tout va bien. Et les agents, ils ramassaient plein la tête sur le terrain. Et puis après, on a dû construire quand même. Les syndicats s'en sont mêlés. Parce que c'est finalement ne pas reconnaître le travail des agents!

Et dans une interview, un agent en visage caché qui dit que Capelle est complètement à côté de la plaque parce qu'eux se font agresser tous les jours! Et là on a un souci. CA va à l'encontre du secteur et se baser sur un organisme que les agents ne connaissent quasiment pas... Qui va déclarer ? Nous, on leur dit qu'ils peuvent déclarer auprès du Fonds. Il y a eu peu de cas concrets. Pas représentatif . Et les agents se découragent, ils veulent pas ? Donc c'est aux sociétés à pouvoir répondre: essayer de les orienter et de les mettre en conditions, qu'est ce qu'un agent de gardiennage peut faire et ne peut pas faire ?

Mais bon, on pourrait en parler toute la journée. Avez-vous toutes les infos que vous vouliez?

Mds

Oui! Merci beaucoup pour votre temps et vos informations.

Seris

Tibo Demoor, Ceo

(TD)

14 mai 2025

Mds

Mon travail au départ devait porter sur un truc que j'avais déjà observé quand j'étais dans le gardiennage, c'est l'importance de la privatisation. Donc au départ, mon idée c'était ça, c'est l'importance de la privatisation, de la sécurité. Jusqu'où est ce qu'on va privatiser ? Je me suis rendu compte au fil de ma réflexion que ce n'était pas ça qui me tracassait le plus, était de savoir si à un moment donné on va pas se retrouver dans les entreprises de gardiennage avec des personnes qui risquent de dévier vers des comportements physiques inadaptés, induits par une augmentation des discours radicaux et populistes, sur ce qu'on lit sur les réseaux sociaux, de ce qu'on se permet de mettre sur les réseaux sociaux.

TD

C'est une grosse question et je ne pense qu'elle est prise en compte.

Mds

La première chose est ce que je peux vous demander de vous présenter.

TB

Tibo Demoor, j'ai 45 ans, je viens de la région de Gand. Après mes études, j'ai vécu pendant 7 ans au Canada et aux États-Unis. Quand je suis revenu, j'ai commencé ma carrière dans plusieurs secteurs, plusieurs industries amis toujours été lié au management général. Plutôt une approche holistique. Et j'ai travaillé dans plusieurs secteurs, des industries, des boîtes américaines, des boîtes françaises. J'ai notamment une expérience dans la production des imprimantes industrielles à l'époque. Ça c'est le côté société américaine. Noté sur la bourse en fait. Et après j'ai travaillé pour une société française qui s'appelle Eurofins, qui est le leader dans le marché du testing, tester des échantillons laboratoire sur le côté forensics et alors criminalité et l'autre côté c'était diagnostic clinique. Et après, je suis tombé sur Seris. Dans 2 semaines, ça fera un an que je suis là. Au début, j'ai eu un entretien mais très détaillé sur l'entreprise et ses risques. Et ils n'ont rien caché. Très ouverts. Mais au moins j'avais une vue sur un secteurs du gardiennage que je trouvais très fermés. Ma vision, c'était: un homme, une femme devant la porte d'un magasin et basta. Et là j'ai découvert des choses: un métier et un secteur. Et c immense en fait toutes les opportunités pour le secteur. Et là, je trouve qu'on est vraiment dans une période où on doit faire des choix. Des choix stratégiques. On doit se poser des questions au niveau secteur, où est ce qu'on veut aller ? Quelle est l'importance et le rôle qu'on veut jouer dans l'industrie, dans le secteur, dans le monde en fait, et on va le faire comment ? Et il est-il est temps de de laisser le passé derrière nous regarder dans l'avenir et vraiment prendre des décisions au niveau innovation, application et vraiment décider où est ce qu'on veut aller.

Mds

Donc plus réfléchir même en terme de technologie que de que d'humain ou bien une combinaison ?

TD

oui, des combinaisons. Et je suis convaincu qu'il y aura toujours besoin de l'humain. Un gardien ça va toujours rester important. À l'époque, c'était toujours la statique ou la mobile qui déclenchait en fait l'utilisation des caméras et de la technologie ou le monitoring. Maintenant c'est l'inverse. Maintenant c'est la technologie, la caméra, le système de surveillance et le monitoring qui déclenchent en fait l'usage de l'humain. Néanmoins, si on regarde, et pas uniquement Seris, mais aussi nos concurrents, on n'a pas encore suivi. C'est encore l'humain qui prévaut. Si on rentre dans le marché et c'est encore avec le statique, le mobile et après ? Ah oui, on a des caméras, on peut faire des épargnes, des savings quand on utilise des caméras, mais en fait c'est pas la bonne manière et là ça demande un changement, une transformation au niveau esprit, une vue sur le marché et comment répondre aux attentes des clients. Et au niveau secteur, on n'est pas encore là.

C'est une vision qui va modifier complètement la perspective, j'en suis persuadé. Je trouve que le secteur gardiennage, c'est un peu à l'ancienne. La méthode de réfléchir c'est encore à l'ancienne. Petit à petit on est en train de comprendre que c'est la technologie qui va nous apporter un business model. La manière par où ça va arriver, là il y a encore des discussions. Ce que les clients veulent en fait, c'est pas la réactivité mais c'est la prédiction.

Mds

Et comment on le fait?

TD

Ça doit être basé sur des données que nous on a déjà au niveau secteur gardiennage ou les entreprises de gardiennage. On a énormément de données mais on fait rien avec. On utilise que 5% de toutes les données qu'on reçoit. Alors maintenant c'est le choix, est-ce qu'on peut l'utiliser ? Oui, ça, c'est encore autre chose. Ça, c'est encore autre chose. Si on peut, comment est-ce qu'on va le faire ? Comment est-ce qu'on va l'utiliser et quels sont les bénéfices pour le client. Et ça c'est les 3 grands piliers sur lesquels on doit travailler. Mais pour moi les données ça va être clé pour passer d'un mode réactif à un mode proactif. Et vraiment donner un service d'un niveau plus élevé que maintenant. Et c'est comme ça qu'on va créer de la valeur pour nos clients. Et à ce moment là, on peut demander un certain montant en euros pour un service. Et ça va changer la manière dont on regarde le marché. Mais pour le moment c'est pas le cas.

Mds

Est-ce qu'il y a une évolution dans le business ? Une évolution en termes chiffre d'affaires ?

TD

Je ne sais pas si c'est vraiment lié à ce que je raconte maintenant mais le changement de l'humain vers la technologie je pense dans le secteur, pas uniquement Seris, mais aussi G4S, Securitas, et cetera. Toutes les entreprises de gardiennage qui ont une branche technologie, sont conscientes que les marges au niveau techno sont plus élevées qu'au niveau humain. Dans le statique, le mobile, on est dans le même bain, c'est une chose. La 2^e, c'est qu'on est maintenant dans une situation où tous les entreprises de gardiennage ont besoin de volume et ce sont seulement quelques grands contrats qui donnent le volume. Le problème c'est que ça n'apporte rien en fait. Mais on a besoin de ce volume. Alors ça met une pression énorme sur les entreprises de gardiennage. Mais on est conscient qu'il y a des bêtises et des fautes qui ont été faites dans le passé et qui ne peuvent pas se répéter. Néanmoins, toutes les entreprises de gardiennage en Belgique sont conscientes que les marges très faibles, c'est à cause de ces contrats. Et on est tous cons-

cients que c'est plus tenable. Et maintenant, petit à petit, tu vois que comme Seris, comme Securitas, comme G 4S et encore des autres, on est en train d'augmenter les prix. On doit avoir un peu de marge pour continuer à investir dans ce secteur. Investir dans nos gens, investir dans la technologie. Alors, ça, ce sont les perspectives aujourd'hui.

Mds

Je voudrais parler de cette influence que peuvent avoir des gros contrats comme ça. Est ce qu'il y a une influence de certains clients par rapport à des publics qu'on a pas envie de voir ? Est ce que, comme à mon époque, des clients nous demandaient juste des "vrais"? Et c'était vraiment des demandes comme ça qui étaient inadmissibles, mais qui étaient demandées. Est ce qu'on a encore ce type demande? Je tiens à rappeler mon objectif qui n'est absolument pas de démolir le secteur mais éventuellement dire, si ça peut participer à quelque chose, c'est dire attention là-bas il y a un risque et il faut qu'on puisse le traiter. Ca, c'est mon objectif.

TD

C'est pas une question facile. Est ce qu'ils sont plus durs en fait les clients ? Est ce que les clients seraient plus durs, plus exigeants ? Et je ne parle pas d'exigence en matière de qualité de travail, mais bien en matière de restrictions? On a des clients super agréables qui sont dans leur jugement, dans leur point de vue. Comment nous on rend un service et parfois on fait des choses hyper bien, parfois on rate quelque chose. Mais leur réaction est équilibrée. On a énormément de clients dans ce cas-là néanmoins on a quelques clients qui ne sont pas ouverts à une discussion constructive. Et s'il y a des choses qui tournent mal néanmoins on en parle. Avec les interactions humains, il peut y avoir des soucis, hein. Un agent doit décider au moment même ce qu'il doit ou ne doit pas faire. Alors parfois c'est peut être pas toujours la bonne décision. Alors il y a des clients qui veulent pas comprendre. Mais je pense que ça, ça a toujours été comme ça. On a toujours eu des clients agréables et des clients moins agréables. Mais au moins, j'ai l'impression que chez certains clients et je fais le lien avec la société en entier, il y a des personnes qui ont maintenant le sentiment qu'ils ont le droit de tout exprimer et qu'il y a pas de frein. Ils disent des choses juste parce que j'ai le droit de le dire et voilà vous assumez. Et je trouve que là, on est venu dans une autre monde où parfois le comportement professionnel n'est plus le comportement professionnel qu'on connaissait il y a quelques années. Cette balance, cet équilibre, ça a quand même basculé un peu. Et les gens n'ont plus de freins. Ils disent ce qu'ils pensent, ce qui n'est pas toujours faux, mais c'est la manière dont on parle qui a quand même changé. Il y en a qui utilisent une manière de parler, d'exprimer plutôt agressive. Pas constructive et très directive

Mds

Là, on parle bien des clients, c'est à dire vos interlocuteurs qui font appel à vous, hein ? On ne parle pas des clients d'une galerie commerciale. On ne parle pas du citoyen?

TD

Non. Non, non. On parle vraiment du client qui fait appel. Oui. Et je trouve qu'il y a quand même un lien entre notre société, notre société en entier, où on voit la même chose qui se passe dans les réseaux sociaux. C'est pareil. Et c'est pas toujours les jeunes. Ca se reflète aussi avec des gens qui ont 40 ans, 50, 60. Mais est ce que ça c'est la majorité ? Non, c'est toujours une minorité qui échappe un peu au comportement professionnel. Ca se voit néanmoins, moi en tant que patron de Seris on doit pas l'accepter. Comme agent de gardiennage, on doit toujours se comporter de manière professionnelle, prendre la distance, un peu de recul même s'il y a des clients qui nous approchent un peu d'une manière inacceptable, c'est toujours à nous de gérer la situation. C'est dans notre métier mais on ne doit pas l'accepter. C'est le même si je suis pas au

courant maintenant que ça se passe. Mais s'il y a des questions au niveau nationalité, racisme et tout ça, on va toujours donner la même réponse: nous on offre la qualité, c'est la service qu'on rend et on rentre pas dans les discussions des personnes. On veut être jugé sur une service qu'on rend et pas sur les autres choses. Mais c'est à nous de gérer cette situation, c'est notre métier.

Mds

Ce que vous relevez, c'est le cœur finalement de ma réflexion. Les réseaux sociaux ont-ils un impact sur ce que les gens se permettent de dire, la manière dont ils le disent. Quand on est derrière le PC, on dit tu es vraiment qu'un gros *** et ça passe tout seul. Maintenant, on le dit dans la vraie vie, on considère que c'est devenu acceptable de le dire dans la vraie vie. Et ma réflexion est comment peut-on éviter que le fait de le dire dans la vraie vie ne dégage des comportements qui puissent être agressifs ? De la part des clients, vous m'expliquez qu'il y en a quand même qui passent le pas. Et de la part des agents comment est ce qu'on peut éviter que les agents n'utilisent ces discours et qu'ils les banalisent dans le cadre de leur comportement en tant qu'agent de gardiennage ?

TD

Je pense qu'au niveau société, Seris, comme employeur on doit leur donner les outils pour juger les situations. Et ces outils, ce sont les formations. Mais pas qu'une fois.

Mds

Est ce que la formation est suffisante aujourd'hui par rapport à ces nouveaux risques, par rapport à ces nouvelles dérives qui sont finalement je trouve en tous les cas plus importants comme risque que d'autres cours qu'on donne dans le cadre des 139 h ? Ou bien est ce qu'on ne devrait pas ajouter aux 139 h ? Encore une dizaine d'heures sur le comportement, l'utilisation des réseaux sociaux, le démontage des fake news, le démontage des théories complotistes, et cetera qui valident à certains moments des comportements.

TD

Oui, je pense en tant que Seris, on a fait déjà des formations sur comment traiter les situations tendues ou des comportements agressifs ? Ce sont des formations qui sont déjà données à nos agents et pas une fois, mais régulièrement. Néanmoins ce qui manque encore, et je pense dans la plupart des entreprises, notamment aussi le nôtre, c'est comment nos agents, nos employés sont formés aux effets psychologiques. Et là il n'y a pas de formation et peu d'attention pour ce problème. Bien sûr dans un conflit ou une discussion plutôt agressive ou verbale leur comportement, même si on les a formés, si on a donné des outils, c'est la réalité qu'ils retiennent de la discussion. Et ça a parfois un affect sur la psyché des agents. Pas si ça se passe une fois, mais quand ça se passe plusieurs fois et que ça se répète, et notamment par les mêmes personnes, ça a un impact psychologique. Et je pense que là, on n'est pas assez conscient sur l'effet que ça a sur nos agents. Et c'est aussi dans le monde entier en fait. Mais il y a peu de d'attention ici au niveau de ces risques mais également au niveau de ce dont on parlait tout à l'heure, au niveau d'Arxia.

Mds

J'ai rencontré des collègues à vous chez protection unit qui me disent qu'il y a un système de lanceur d'alerte chez eux. Ils me parlent du fait que ce serait quelque chose qu'on va retrouver dans toutes les entreprises de gardiennage, c'est à dire pouvoir dire qu'un agent a eu un comportement inadapté, ça existe ?

TD

Oui, cette initiative chez Arxia, c'est le résultat de la demande de tous les entreprises de gardiennage en Belgique qui sont. Membres de Arxia et qui représentent à peu près 90% du secteur. Seris, Sécuritas, on a tous des règles de comportement et de signalétique. S'il y a quelque chose qui se qui n'est pas acceptable, c'est une sorte de whistle blowing. Chez Seris, on a ça au niveau Belgique, Benelux ainsi qu'au niveau groupe. Si, un moment donné il y a un problème avec un agent, un employé, si quelqu'un se dit Il y a quand même des comportements pas acceptables, mais je vais pas le faire, le whistle blowing, il peut le faire au niveau groupe.

Mds

Comment vous traitez vous un agent qui aurait un comportement homophobe par exemple là sur un sur un poste de travail? L'agent, voilà, vous avez l'information. Quelles sont les étapes qui vont suivre ?

TD

Je pense pas que cette information va venir en direct chez moi. Je pense que c'est pas ça. Ça pourrait mais il y a peu de chances. Ça dépend un peu comment cette information arrive dans l'entreprise. Si un collègue qui dit au manager la semaine dernière, lui a eu des propos homophobes à l'égard d'un tel, alors... On a des on a des personnes de confiance ici. C'est la première ligne, c'est juste pour s'exprimer, pour parler à quelqu'un. Et en 2, on a notre RH, service RH. La première chose qu'on entend, s'il y a quelqu'un qui voit ou qui entend quelqu'un s'exprimer d'une manière pas acceptable est que on parle à la personne directement, que ce comportement n'est pas acceptable. Tout le monde doit prendre une action et dire que c'est pas acceptable. Il faut prendre des personnes à part. Ouais mais là. Tout le monde doit le faire, ça c'est un et 2. Si c'est un comportement qui est vraiment pas acceptable, on doit le rapporter. Ça c'est la règle chez Seris. On doit le faire et là ça va suivre la procédure. Cette personne va être convoquée et s'il y a une procédure juridique qui doit suivre oui ou non. Si c'est vraiment quelque chose de hyper grave, c'est le groupe qui doit être informé. Alors il y a des processus, des escalades qui doivent être suivis. Et aussi c'est la responsabilité de l'entreprise s'il y a un comportement d'un de nos agents, même si c'est vers un collègue ou un autre personne en externe, on doit assumer les responsabilités. On doit contacter cette personne et nous excuser. Mais ce comportement, c'est pas acceptable. Mais avec justement ce déplacement de ce qui est dit un peu partout, de ce que des hommes politiques disent, ça devient presque acceptable. Et, c'est ça le problème, c'est que ce n'est pas acceptable.

Mds

On est d'accord, c'est inacceptable.

TD

Certaines personnes disent que c'est inacceptable, mais bon, les gens qui voient sur les réseaux, ils disent que c'est bon, ça peut aller.

Mds

Esc ce que vous avez déjà dû écarter des candidats parce que lors des entretiens ils tenaient des propos extrêmes ?

TD

Oui. Pas souvent mais ça se passe oui et surtout au niveau nouveaux agents hein. Pendant nos interviews, il y a des questions qui sont posées pour voir quel est votre point de vue situationnel,

comment est ce qu'il va réagir ? On pose parfois des questions comme "Imagine que tu es quelque part, en agent statique et c'est encore une fois les mêmes personnes avec telle voilà origine, comment est ce que tu vas réagir ?" Et il y en a qui répondent honnêtement: "Je mets un pain dans la g..." C'est bizarre, mais ils sont honnêtes, mais ça passe pas! Ça ne devrait pas passer non plus au niveau du test psychotechnique du Selor.

Mds

Quand j'étais quand j'étais manager. Il y a sur un chantier d'une grosse entreprise pharmaceutique, un agent qui fonctionne vraiment très bien et qui un jour me dit qu'il veut démissionner parce que je suis sur le chantier, il ne voit passer que des Portugais, roumains, hongrois, polonais. Il me dit que s'il reste, il va sortir sa tronçonneuse. Il s'est mis en maladie et puis a quitté l'entreprise. Par après, j'ai appris en fait qu'il avait une énorme croix gammée dans le dos. Et donc pour un gars comme ça, qui a au-delà de cette réflexion nauséabonde, qui a l'intelligence de me dire que ça peut plus continuer, on en a combien qui sont peut être juste sur le fil ? Je parle de notre secteur. Est ce que le secteur du gardiennage ne crée pas d'une certaine manière, ou bien n'entretient pas d'une certaine manière une certaine image un peu costaud, viriliste, et cetera, et cetera. Est ce ces stéréotypes sont démontés aussi ? Je ne pense pas qu'on en parle dans le cadre de la formation. Il y a 12 h de sensibilisation et je suis pas persuadé qu'on parle beaucoup d'homophobie, qu'on parle beaucoup de transgenres, qu'on parle de ces éléments là qui risquent aujourd'hui d'être problématiques ou pas.

TD

Par rapport à la formation de nos de nos agents, ils parlent de la neutralité et tout ça. Le comportement neutre à avoir, le comportement conflictuel qu'un agent doit toujours éviter. On ne peut pas utiliser la force, on ne peut pas être agressif et tout ça...mais est ce qu'on rentre vraiment dans le détail ? Le seul exemple qu'il donne c'est la fouille.

Mds

Et même là, pendant la formation, est ce qu'ils ont vraiment une solution pour gérer cette situation ?

TD

Ah pas vraiment non. C'est mentionné. Il faut demander. Dans telle ou telle situation mais c'est toujours homme, homme, femme, femme. Sauf si hein, mais plus loin que ça. Mais l'image... Dans le secteur du gardiennage, il y a +/- 30% de femmes. L'image continue à être une image fort, fort, musclée, fort viriliste. Alors que la réalité n'est pas forcément celle-là. Quand je regarde la population des agents qu'on a ici chez Seris ils sont pas des bodybuilders hein, ils sont-ils sont pas hyper costauds. Il y en a quelques-uns.

Mds

Et dans leur tête ?

TD

Dans leur tête, quelques-uns. Ce sont plutôt les anciens, il. Y a une évolution dans le profil des gens. Et ça se voit aussi au niveau physique. Ce ne sont plus des hommes musclés. Ce sont plutôt des personnes de toutes tailles, petits, grands, minces hein, avec un peu plus de volume... Alors je pense que là on est en train d'évoluer. Néanmoins, il reste quand même une certaine vue de je suis costaud et c'est moi qui bloque votre entrée. Et c'est la même réflexion avec les quelques agents qui font du closed protection. C'est un autre esprit. Ils portent une arme, ils ont un autre point de vue. Est ce que ça veut dire qu'ils sont dangereux ? Est ce qu'ils sont pas

gentils ? Pas du tout, ils sont très gentils, est ce qu'ils sont dangereux ? Non mais parfois l'honneur de porter une arme, alors ils regardent parfois un peu différemment.

Mds

Et je dis à mes élèves que c'est pas parce qu'on a un uniforme qu'on devient un surhomme. Quand on est un uniforme, on croit qu'on devient un surhomme mais s'imaginer qu'on a des biscotos comme ça parce qu'on a l'uniforme, c'est autre chose.

TD

Oui mais je pense que ça devient moins ou moins une un topic. Mais je peux m'imaginer que c'était avant mon temps. Je peux m'imaginer que avant, tous les sorteurs à la discothèque, on était dans un autre univers. Je pense que grâce à la loi Tobback puis la loi Jambon ça a bien diminué. Je pense que la loi, ça pourrait être encore mieux mais ça c'est encore une autre discussion.

Mds

Est ce que dans l'entreprise vous avez, à part les formations pour les agents, un processus pour prévenir les idées extrêmes ? Donc ce que, par exemple, il y a un journal d'entreprise et que vous y abordez ça ? Est ce que vous abordez le côté "Attention, ce qui se dit sur Internet c'est pas forcément la réalité, ce qui se dit là-bas c'est pas forcément la réalité" Est ce que le groupe ou bien Seris, Belgique a un outil pour prévenir les idées extrêmes, les idées populistes et les idées d'extrême droite ?

TD

Je dirais plutôt non, on n'a pas un système de surveillance en place, ça non. Il y a une surveillance sur certaines plateformes, mais pas tous, parce qu'on n'a pas le droit de le faire. Mais sur certaines plateformes, il y a quand même quelques mots clés qui sont identifiés comme points d'attention. Il y a certaines alarmes qui commencent à clignoter, mais c'est pas sur tous les système et plus loin que ça, non. Néanmoins, on a des exemples où par hasard, on était notifié que sur certains réseaux, circulaient des photos ou des opinions qui ne correspondaient pas aux comportements qu'on attend de nos employés. Et là on a quand même pris des actions. Mais ce n'est pas le résultat d'un système structuré mis en place. Ca s'est fait par des gens qui disent que ça ne va pas. Et c'est un peu le résultat d'une culture qu'on veut installer. Et c'est plus efficace d'avoir une culture d'un comportement adéquat qu'avoir un système de surveillance.

Mds

Est-ce que les chefs poste sont eux sensibilisés à ça pour sensibiliser leur personnel de manière spécifique ou pas ? Quand je travaillais dans le gardiennage, il y avait des journées chef poste où on passait beaucoup de messages sur la rentabilité. D'autres messages devraient peut être passer... Est ce que ça se fait maintenant ?

TD

Pas de manière structurelle. On ne passe des messages tout le temps mais tous les 3 mois mais on a des Town hall, juste au niveau de chef poste. Et on passe des messages disant qu'on supporte, par exemple, tout ce qui est lgbtqia+, qu' au niveau des procédures de recrutement, qu'il n'y a pas de différence entre femmes hommes etc. Ces messages sont passés régulièrement. On rentre pas dans les détails sur chaque sujet, c'est pas grave, mais c'est déjà important de le faire, même de manière générale, de sensibiliser les agents, les chefs postes qui sensibilisent leurs agents, oui. En fait, ça n'empêche peut être pas qu'il y a quelque chose qui se passe, mais au

moins ils savent les règles qu'on a et la culture. Et pour moi ça c'est quand même important que commence par ça, c'est la culture. Comment nous on regarde les choses et les opinions de l'un ou l'autre dans leur vie privée, c'est pas à moi de juger, mais cette opinion ne peut pas avoir une incidence sur la marque SERIS ni sur le comportement, les services qu'on a envers nos clients.

Mds

Est ce que vous vous avez déjà dû faire de la communication par rapport à des comportements qui auraient été, qui auraient été relevés anormaux, voire malhonnêtes?

TD

Oui hein, un grand dossier. C'était ma première semaine chez Seris, la 2e semaine de juin. Et j'étais au mis au courant avant que je signe chez Seris. J'ai été contacté après le finalisation du dossier sur les contrats avec l'armée américaine et sur les 3 plus grandes sociétés de en Belgique, Securitas, G4S et Seris. Et là j'ai eu les journalistes qui m'ont posé la question "qu'est ce que vous en pensez? Vous avez reçu une amende, est ce que c'est beaucoup pas beaucoup, est ce que Seris va tomber en faillite oui ou non? Vous êtes le nouveau CEO, vous etes là depuis 10 jours, est ce que vous avez déjà mis en place des systèmes pour faire en sorte que ça se passe plus ?" Alors oui, j'ai été confronté avec telle question. Et donc, on a dû mettre des systèmes en place. Avant que j'arrive, il y avait déjà des procédures mais on les a renforcées. Et notamment en communiquant vers l'externe, en faisant appel à nos juristes internes ou des avocats, en mettant en place une communication de crise. Et puis, en ne parlant plus des dossiers avec des concurrents. Par exemple, moi et les autres patrons des entreprises de gardiennage, on se voit chaque mois et pour faire en sorte qu'il n'y ait plus de doute, chaque fois qu'on se voit, il y a un juriste indépendant qui est là, qui prend note et qui intervient, pour faire en sorte qu'il y a plus de discussion. Est ce que ça va trop loin? Je trouve que c'est nécessaire dans ce temps, avec tous les médias et tout le monde qui saute sur ce sujet et parfois qui veut en profiter. Face à cette situation, on doit prendre ces mesures. Alors, on doit s'adapter au nouveau temps. Et même les réunions chez Arxia où à tous les grands chefs sont là, il y a un juriste qui est là, il y a un avocat qui est là, présent. Indépendant. Est ce que moi je trouve que c'est en encore nécessaire ? Est ce que moi je vais parler des dossiers que je peux pas avec mes concurrents ? Non je vais pas le faire. Néanmoins je dois prendre réaction pour faire en sorte que l'opinion publique ne doute pas.

Mds

Est-ce que le discours public et l'image de la montée du populisme influence la manière dont le gardiennage est perçu ? Quelle est la vision qu'a le public? Et est ce que vous tenez un pas un historique mais un relevé de tous les incidents. Je parle vraiment des incidents liés à des comportements euh idéologiques extrêmes?

TD

On a des traces, c'est sûr. Pas forcément avec l'extrême droite, ça a plutôt à voir avec le comportement de quelques personnes qui s'entendent bien et qui prennent position contre une autre. Et le résultat, c'est qu'il y a quelqu'un qui est exclu et qui ne peut pas faire son travail comme il faut parce qu'il est exclu, qu'il n'est pas informé, qu'il reçoit les horaires moins bons. Alors est ce qu'on a des traces ? Oui et ça suit comme on vient de discuter le le processus de plainte. On fait un track and trace de où ça se passe, quand et avec quelle personne ou quel groupe de personnes. Il y a une trajectoire qui est suivie, comme pour du whistle blowing.

Mds

J'ai rencontré les syndicats qui m'ont exposé le fait que certains milieux culturellement marqués avaient des fois des positions qui sont très dures à l'égard de personnes qui ne partagent pas leur opinion, par exemple, lors du conflit qui est toujours là, Israël Palestine. Il y a des prises de position qui ont créé certains soucis sur certains postes, est ce que vous en avez eu écho ou pas ?

TD

Non, ça n'est pas remonté. Je n'ai pas de connaissance de cas de comportement inacceptable qui joue sur la nationalité. Et je trouve même que chez Seris, les gens travaillent bien entre eux, sans discussion. Il y a bien des agents qui pensent être au dessus des autres, les agents qui sont dans les quartiers militaires, ils ont des autres vêtements, ils sont intégrés dans la culture militaire sur tous ces sites mais c'est tout. Est qu'ils portent des idées extrêmes ? Je pense que non. Est ce qu'à l'armée il y a l'extrême droite ? Mais bien sûr.

Mds

Et en fait, le secteur est très proche des fonctions régaliennes comme la défense, la police. Et on voit, ce que vous avez évoqué tout à l'heure, le fait d'être confronté au même comportement du même type de personnes, à un moment donné, les gens changent.

TD

Oui mais je pense que néanmoins j'ai pas de trace. Je ne suis pas au courant qu'il y a des des comportements de nos agents qui sont pas acceptables. Est ce que ça veut dire qu'ils n'ont pas ces réflexions ? Ça, je peux pas garantir. Comme on l'a dit tout à l'heure, à partir du moment où il n'y a pas de démonstration de cette réflexion, on peut lui en vouloir de ne pas avoir les bonnes valeurs, mais ça c'est autre chose.

C'est pas un sujet facile mais intéressant. Et je pense que ce n'est pas encore bien pris en considération par l'ensemble des entreprises.

Mds

Il y a une entreprise qui a refusé de me recevoir pour des raisons de communication en disant que le sujet est beaucoup trop *touchy*. Je ne sais pas si c'est une vraie ou fausse excuse et juste qu'ils n'ont pas le temps et n'arrivent pas à identifier le bon interlocuteur. Chez Protection Unic, ils ne savaient pas non plus qui pouvait être mon interlocuteur pour répondre à ces questions-là parce qu'ils se disent que ça concerne finalement les RH ou le conseiller en prévention ou le directeur général de l'entreprise. Cette difficulté à percevoir qui peut être l'interlocuteur adéquat idéal, c'est peut être significatif du fait que ça n'a jamais été posé comme problème.

TD

Toutes les réponses que j'ai données, j'espère qu'ici, chez Seris, si tu parles avec mon management team, j'espère qu'ils vont donner les mêmes réponses. C'est pas uniquement moi qui aurais pu répondre à ces questions. Pour moi, il n'y a rien de sensible et je pense que chez Seris, on a une réflexion de la société en entier. Et la chose qu'on sait faire c'est trouver des gens équilibrés et leur donner des formations, des outils pour dire si vous vous retrouvez dans telle ou telle situation, à part votre propre idée, ceci est le comportement qu'on vous demande d'exprimer et c'est comme ça que tu vas communiquer avec les clients.

Mds

Au niveau de la sélection du personnel pour le moment est ce que ce n'est pas compliqué ? Il y a beaucoup de demandes. Et il n'y a finalement pas beaucoup d'offres de bons candidats. Les candidats moins bons sont quand même engagés pour répondre à des places vacantes alors que le level attendu n'est pas atteint?

TD

Non. Au un niveau de la connaissance de l'anglais ou du Néerlandais, c'est pas un problème mais c'est plutôt la personnalité. Mais en tant que service, on n'est pas encore et j'espère qu'on va jamais l'être dans une situation où on doit engager des gens qu'on trouve qu'ils sont pas à leur à leur place ici. Néanmoins on est vraiment confrontés avec une short sur le marché au niveau des agents.

Mds

De temps en temps, quand je donne cours dans des centres de formation, je me dis. "C'est pas possible. Des candidats ont des promesses d'engagement et ils ne sont pas intéressés, n'ont pas de respect pour les formateurs, pas une bonne attitude.

TD

C'est interpellant. C'est pas moi qui fais les interviews, ni moi qui donne des formations mais ça se voit hein. Quand il y a des gens qui attendent ic dans les fauteuils, ça se voit directement. Mais ce n'est pas uniquement dans le secteur gardiennage. C'est partout. Je vais donner un exemple. Les temps changent hein mais...Quand moi j'avais 25 ans, si j'avais reçu un téléphone en disant Tibo, j'ai un travail pour toi, mais il faut te taper Luxembourg et c'est 3 h de route et aller 3 h de retour, moi je dirais oui. J'ai un travail, je suis là, je vais, je vais aller au fond, je travaille juste de 06h00 le matin jusqu'à 20h00, il y a pas de souci, j'y vais! Maintenant, 1/4 d'heure de déplacement et on te prend pour un fou! Ca a fort changé mais bon, on doit s'adapter. Dans le secteur du gardiennage on n'a pas encore trouvé la solution pour trouver un bon équilibre. Et on est confronté avec un short sur le marché au niveau agent. Mais est ce qu'on a déjà tout fait pour faire en sorte qu'on reçoit des agents, les nouveaux, les nouvelles recrues ?

Mds

Merci beaucoup pour votre temps et vos informations.

SPFI

Bert Hoffer (BH)

21/05/2025

Au départ, mon projet était de comprendre le problème lié à la privatisation de la sécurité en Belgique. Et puis je me suis rendu compte que c'était pas ça le fond du problème, c'était pas ça qui m'intéressait, mais ce qui m'intéressait c'était plutôt la montée des idées d'extrême droite et des discours de types populiste et comprendre leurs impacts sur les agents de gardiennage au quotidien. Vous voyez ce que c'est la fenêtre d'Overton? C'est un concept qui a été développé dans les années 80 par un américain et qui explique que des choses peuvent se dire à un moment mais plus à un autre moment. Cette fenêtre, elle s'ouvre ou se referme. Un bel exemple est Donald Trump. Il est très fort pour ouvrir ou déplacer la fenêtre. Quand il pense réouvrir Alcatraz, qu'il le dit, il ouvre la possibilité qu'on puisse envisager à un moment de réouvrir des prisons particulièrement dures. Quand des hommes politiques disent des choses qui sortent un peu de ce que l'on entend d'habitude, qui sont qui sont dites à un moment, cette fenêtre d'Overton autorise finalement des discours qu'on n'aurait pas dit. Et là, on dit, s'il le dit, c'est que c'est OK.

Un phénomène qui participe à cette ouverture de la fenêtre d'Overton, ce sont les discours populistes. Ils ont toujours existé. Un exemple, 1000000 d'immigrés, c'est 1000000 de chômeurs. Mais tout ça était cadré, ne sortait pas trop. Maintenant on le dit, sans retenue et on considère que c'est plus ou moins normal. Ma question est donc de m'interroger quant aux impacts que cette dérive d'extrême droite, dérive populiste peuvent avoir sur les agents et aussi sur leur comportement. Si l'on dit, finalement il y a quand même beaucoup d'immigrés qui ne font rien, est ce que l'attitude des agents va prendre cet élément là en compte ?

BH

Je vais faire de mon mieux pour répondre aux questions.

Mds

Pour votre Info, vous m'avez demandé si j'avais déjà vu des personnes. Alors je rencontre les acteurs identifiés dans le cadre de ce qu'on appelle la théorie du triangle des acteurs. Parmi eux, il y a ceux qu'on appelle politico-administratifs. En fait, c'est vous. Vous représentez les politiques, il y a les entreprises de gardiennage, et d'un autre côté, il y a les citoyens et les syndicats que je mets dans le même coin. Et donc j'ai déjà eu des entretiens avec la CSC et la FGTB, avec Protection Unit, Seris et une plus petite entreprise, Alliance Security qui se trouve à côté de Liège. J'ai eu un refus de la part de Securitas. Et n'ai toujours pas ni d'acceptation ni refus de la part de G 4S. Je rencontre Arxia le 16 juin.

BH

Ah, Monsieur Smeets. Je suis curieux de ce qu'il va dire aussi. Parce que, dans notre vision, le rôle de l'entreprise comme employeur est quand même important. Et Arxia se présente vraiment comme un acteur qui est fiable. Mais ils doivent démontrer ça aussi. Une des choses c'est vraiment le comportement, mais aussi la qualité, la confiance qu'on doit avoir dans les gens qui sont vraiment sur le terrain, qui font effectivement leurs activités. C'est aussi une des lignes de force de la nouvelle loi. Quand je parle de la nouvelle loi, c'est la loi de 2017. Là, on a quand même changé l'attitude la loi de 1990 où le focus était vraiment la fiabilité; le fait qu'un agent de

gardiennage ne doit pas avoir commis certains faits, qu'il est fiable. On doit faire, en 1990, un nettoyage de tous les éléments mauvais, négatifs. On a considéré quand même quand on a fait l'analyse de cette loi et qu'on a commencé la préparation pour la nouvelle loi que cette opération de 1990, je veux dire comme ça, est presque finie et qu'on peut mettre l'accent sur un autre élément, c'est à dire la qualité. Mais la difficulté avec le critère de qualité c'est beaucoup plus difficile pour contrôler, contrôler ça de manière proactive.

Par exemple, le screening, c'est vraiment un élément pour regarder si quelqu'un fiable, qui remplit le profil qui est dans ma loi. C'est quelque chose qu'on sait faire de manière proactive. Regarder si ses activités sont d'un niveau qualitatif, c'est beaucoup plus difficile. La formation est une des conditions les plus importantes dans ça. Mais quand vous parlez avec le défi que vous que vous avez décrit maintenant, je trouve vraiment que c'est un défi quand même important et très actuel et c'est presque impossible de contrôler ça de manière proactive. Donc seulement s'il a déjà commis des faits qui démontre ça avant qu'il voulait avoir accès au secteur. Mais on sait pas regarder dans la tête quelqu'un sauf au moment où il a démontré certains faits. Et ça, c'est aussi la responsabilité des entreprises pour nous le faire savoir le plus vite possible pour que nous puissions prendre des actions.

Mds

Vous savez, je viens du secteur du gardiennage, hein. Pendant pendant 15 ans, j'étais chez Serris comme j'ai terminé ma carrière là-bas, comme responsable opérationnel pour toute la Wallonie, une partie de Bruxelles et sur un gros chantier pharmaceutique, Gsk. Ils étaient en train de construire la toute nouvelle partie à Wavre. J'avais un agent qui était à l'entrée d'un chantier et qui me dit "Monsieur De Sacco, je vais démissionner" Mais il faisait du bon travail, je ne comprenais pas. En fait, sur le chantier, il en avait marre de voir des personnes d'origine étrangère, des ouvriers polonais, et cetera, et cetera. Il dit, si ça continue, je vais en frapper un, ça va pas aller. Et donc il a préféré démissionner. J'ai appris par après que dans le dos, il y avait une magnifique croix gammée, un beau tatouage de croix gammée. Et ça s'est passé il y a 20 ans. Et je m'interroge. Ce genre de propos, ces commentaires ont-ils disparu ? Je ne crois pas. Est ce qu'ils se sont développés ? Je le pense mais ça reste toujours relativement sous contrôle. En fait c'est ça ma réflexion, et est qu'on a peur...

BH

Je suis en train de réfléchir parce que ça fait, ça fait une crainte qui est très réaliste, hein. Donc parce que l'État belge a construit un système où le Spf intérieure donne une genre d'autorisation aux citoyens qu'un agent qui est autorisé avec une carte de qualification à passer un certain examen, une enquête de sécurité, donc notre crainte énorme naturellement, ceux qui n'ont pas le profil souhaité passent quand même cette enquête screening. Et à ce moment, c'est nous qui allons être responsables, certainement s'il y avait des faits qui pouvaient être pris en compte, des choses comme ça. Donc ça c'est la première crainte.

La 2e crainte, c'est aussi une crainte très réaliste, mais c'est moins lié aux responsabilités naturellement. Comme j'ai dit avant aussi, on sait pas regarder dans la tête de quelqu'un. S'il n'a pas commis de faits auparavant, c'est impossible de lui refuser l'accès au secteur. Je pense, et c'est pas être super négatif mais c'est peut être plutôt être réaliste, il y a dans le secteur des éléments qui peuvent être dangereux, c'est sûr et certain. C'est pure quelque chose de statistique. Il y a presque 20000 personnes qui travaillent directement dans le secteur de gardiennage et donc, la possibilité qu'il y a des éléments qui à certains moments, et j'espère que c'est pas dans leurs fonctions comme agent de gardiennage, vont démontrer une attitude ou des actes qui sont pas acceptables. A ce moment, il faut regarder comment on peut réagir mais aussi regarder dans un

système presque continu est ce que le triage, la vérification, le screening, la vérification proactive des conditions, est ce qu'on doit changer, est ce qu'on doit améliorer donc des choses comme ça. Est ce que le lien avec la police doit être amélioré ? Est ce que le lien ou la communication avec les entreprises doit être amélioré ? Parce que ça aussi c'est un élément que je trouve que... C'est une remarque personnelle mais j'ai l'impression que la communication entre l'administration et les entreprises a diminué un peu. C'est basé sur mon expérience parce que je travaille quand même depuis presque, je dois calculer ..., plus de 15 ans dans la matière de sécurité privée, qu'il y avait beaucoup plus de contacts, il y a plusieurs années par exemple avec les services du personnel des entreprises. Sur des infos douces, je veux dire. Et maintenant, c'est plus... est ce que c'est parce qu'il n'y a plus d'occasions pour partager. Oui, c'est possible.

Mds

J'ai cru que c'était parce qu'il y a plus de problème

BH

Ah, ça aurait pu ! Ou est ce que la pression sur les entreprises pour garder leur personnel est si élevé, qu'ils pensent améliorer quand même la personne concernée eux-mêmes au lieu d'avertir le spf intérieur avec le risque que le Spf intérieur dise non, on va le sortir du secteur. Je sais pas, c'est difficile.

Mds

Un autre questionnement. Lorsque j'ai rencontré la CSC, il m'a dit, Michel, tu vas voir, tu ne connaîtras plus personne au niveau des directeurs parce que ça change tout le temps. J'ai parlé avec un ancien agent pour savoir un peu comment ça se passait avant 1990. J'avais eu plein d'écho naturellement. Et il me demandait : et tu as connu truc ? Et lui ? Et lui ? Et d'autres que je ne connaissais pas parce que je suis arrivé en 97.

Est ce que ça, ça a un impact à votre avis ?

BH

Naturellement si tu veux partage de l'information à peu de "touchy" ou même si tu veux construire vraiment une info flux où tu sais parler librement, on doit avoir un peu de confiance. Et ça aide naturellement si c'est quelqu'un qui a déjà eu l'opportunité de prouver qu'on doit avoir confiance en lui. Et ça marche dans les 2 sens.

Et je pense aussi si ça change autant que c'est difficile pour vraiment construire ce lien. Je vais pas dire que ces gens, j'ai pas confiance non, mais la possibilité de directement téléphoner pour vérifier quand même les choses, ça aide naturellement, si c'est quelqu'un avec lequel tu as déjà travaillé beaucoup et sur plusieurs dossiers. Donc voilà donc, et ça c'est important et en plus, on a essayé ça de mettre peu ça dans la législation hein ? Comme j'ai dit, c'est bien mentionné dans la loi que la nature des données qui peuvent être mis en compte pour vérifier le profil, c'est donc les renseignements de la police judiciaire, des choses comme ça, mais aussi les services de sécurité, des choses comme ça, mais aussi les informations du secteur même. C'est vraiment mis dans la loi pour autoriser les autres entreprises de prendre contact avec nous pour donner de l'information. Par exemple ici il y a un dossier de sanction interne et il y a quand même des faits qui sont importants pour vérifier si quelqu'un répond au profil, c'est sur base de cette disposition légale qu'ils peuvent nous donner l'information. Donc ils sont couverts. Maintenant, c'est à eux d'utiliser cette opportunité avec.

Mds

OK, il y a déjà une question à laquelle vous avez répondu concernant le cadre législatif qui prévoit la neutralité politique des entreprises et des agents.

BH

Je pense que, comme j'ai dit, entre les 2 lois, c'était d'abord le focus sur la fiabilité et avoir confiance. En 2017, on a changé le focus vers la qualité. Mais il y a quand même quelque chose de très important qui s'est passé à ce moment, c'est qu'on a élargi le profil. Donc dans le profil de l'article 64, il y a je sais pas par cœur, 7 ou 6 conditions. Mais entre 1990 et 2017, on a ajouté 2 éléments dans ce profil. Et je les ai imprimés parce que je savais que ça c'était quand même un élément que je voulais te dire, et ça c'est quand même important. Donc si je vois ici, c'est le respect des valeurs démocratiques et le 6e l'absence de risque pour la sécurité intérieure ou extérieure de l'État et pour l'ordre public. C'est vraiment pour pouvoir refuser l'accès aux gens qui ont un comportement extrême, , qui ont démontré des idées idéologies ou qui suivent les idéologies... Naturellement aussi, le contexte de la loi, la préparation de la loi de 2017, c'était vraiment au milieu de la période des attentats. Et ça a donné quand même une influence énorme sur la rédaction de la loi, même dans ce sens que, et c'est mon opinion personnelle de nouveau, que si on fait une nouvelle loi, il y a certaines choses qui est, à mon avis, différent. Sans attentat, la loi était différente, je suis convaincu. Mais à l'autre côté, pour nous, ça nous a aidé énormément puisque parce que avant, s'il y avait par exemple quelqu'un qui a des éléments où on avait des informations, qu'il était membre d'un groupe extrême droite ou même extrême gauche, c'était vraiment difficile pour le récuser. C'est pour ça que ça nous avait aidé beaucoup avec le profil écrit, proposé au Parlement qu'on a ajouté ces 2 éléments pour pouvoir facilement refuser ce genre de personnes.

Mds

Ça, c'est dans le cadre du screening, alors ?

BH

Oui, c'est, au niveau du screening. Et c'est l'élément proactif. Ça veut dire si on voit quelqu'un mais c'est tous les tous les genres d'extrémisme c'est religieux, extrême droite, extrême gauche, on peut dire que la plupart n'a pas le respect pour les valeurs démocratiques. Et parce que c'est maintenant, c'est mis mot par mot dans le profil, on sait aussi motiver très facilement envers le Conseil d'État parce que souvent ces personnes vont au Conseil d'État. Voilà la loi dit que ça c'est le profil souhaité. On a constaté qu'il y a certains faits hein, avec l'enquête de sécurité qui ne correspond pas avec cet élément du profil, donc on va le refuser. Avant c'était pas comme ça. On devait presque démontrer que ce type parce que il avait ses idées n'était pas intègre mais c'est beaucoup plus difficile. Maintenant, quand j'ai dit que le focus en 2017, c'était vraiment sur la qualité, mais ça c'est une grande exception sur ça. Et on a fait aussi quand même quelques adaptations pour que le focus aussi reste sur le screening et c'est très important. Et c'est lié aussi aux attentats, mais aussi dans la vision, dans la stratégie que... et ça fait une partie de votre mémoire, de votre étude que les éléments extrémistes, on doit être réaliste que le risque, le secteur gardiennage mais si la police tous les tous les acteurs de sécurité sont sensibles à ça, on doit pas nier ça. Et c'est pour ça que c'est très important d'avoir la possibilité de refuser de manière très facile et très directe ces personnes.

Mds

Vous identifiez la montée de l'extrême droite, la montée du populisme, et cetera, comme de réelles, comme de réelles menaces pour le secteur...

BH

Une menace pour toute la société. Je pense que les acteurs et c'est ça que j'ai dit juste avant, donc. Toutes les professions liées à la sécurité sont encore plus sensibles pour ça parce qu'ils ont un certain pouvoir, ils ont certaines possibilités. Donc je vais pas dire que les gens qui travaillent dans ce secteur sont sensibles pour être influencés. Mais l'inverse est vrai que le milieu criminel ou le milieu extrême est intéressé dans le secteur. Ca c'est la réalité.

Parce que ça c'est une faute à mon avis que beaucoup de gens font. Ils vont dire que ce secteur est intéressé par l'extrême alors que non, c'est le milieu extrême qui est intéressé par ce secteur. C'est le défi pour nous, donc pour le secteur de se défendre par rapport à ça. C'est la même chose avec la police. On dit la police hein, il y a beaucoup de racistes dedans, ce sont des, des opinions très populistes mais j'y crois pas. Je pense que il y a un milieu extrême qui est intéressé pour entrer à la police, et pas l'inverse. C'est ça que je veux quand même souligner. C'est la même chose avec le secteur de gardiennage. Je pense que quelqu'un qui veut devenir agent de gardiennage ou qui veut travailler dans le secteur comme vous, il n'a pas d'office un a priori ? Mais il y a un milieu extrême qui est intéressé parce que ce sont des gens, ce sont des secteurs, secteurs qui travaillent dans la sécurité et la police, elle travaille avec des armes. Ils ont des pouvoirs, ils ont des possibilités, ils ont accès à certaines informations, à certains compétences. Donc là pour eux c'est important.

Mds

C'est bien de préciser comme ça. Est ce qu'aujourd'hui, est ce que aujourd'hui ce le module 6, Formation sociétale et culturelle, est qu'il est toujours adapté à votre avis ? Et alors j'ai une autre question, un peu plus large, c'est vous en tant que IBZ qui validez les cours, et donc est ce que c'est adapté à cette sensibilisation qu'on devrait avoir à l'égard des agents sur "c'est pas parce que c'est sur Facebook que c'est vrai", "c'est pas parce que c'est Monsieur machin qui l'a dit que c'est vrai"

BH

Je pense que le but du spf intérieur n'est pas de vraiment mettre ce secteur dans un cadre super strict, défini dans des termes très rigide par l'État belge, par le Spf intérieur. Ça c'est pas le but. Je pense qu'on doit avoir confiance aux centres de formation. En plus on a mis dans la législation aussi que tous les cours, les formations doivent être adaptés un peu à l'actualité, doivent être actualisés des choses comme ça. Donc je pense aussi que c'est un peu la responsabilité des professeurs des centres de formation de quand ils remarquent aussi une tendance dans les activités dans la société en général d'inclure ça dans dans leur cours aussi. Donc aussi l'avantage à mon avis aussi que il y a quand même une grande partie du secteur qui est formé via des centres de formation directement lié au secteur comme Securitas Training Academy. Donc ça c'est un avantage à mon avis parce que ils ont un lien direct avec les opérations avec la réalité en terrain. J'espère, je ne sais pas, mais j'espère qu'il y a quand même une info flux entre leur centre de formation et l'entreprise mère qui gère leurs activités sur le terrain pour dire voilà, nos agents sont confrontés par exemple avec beaucoup de situations qui donnent à inclure ça aussi dans la formation.

Mds

Est ce qu'on a pas un autre problème par rapport à ces centres de formation qui sont à la fois centres de formation, c'est à dire validés par vous pour donner des cours mais qui sont en même temps entreprise et commerciale ? Et donc ça veut dire que si à un moment donné un centre de formation considère que Monsieur X n'a pas les compétences minimales pour être agent de gardiennage. Mais si on ne lui donne pas son brevet, il va dire que la formation là-bas elle n'est pas bien alors qu'il y a des autres centres de formation qui eux vont délivrer à 100% de réussite.

BH

C'est une question... En théorie c'est un risque. Naturellement on doit pas nier qu'il y a une la possibilité d'un avantage quand les grandes entreprises a une centre de formation pour avoir aussi un lien direct avec la possibilité des meilleurs agents, c'est vrai. Mais, d'un autre côté je pense aussi que sur le long terme avoir la perception que c'est une bonne formation, et donc aussi un agent bien formé, ça aide aussi quand il va être vraiment opérationnel au lieu de quelqu'un qui n'a pas bien formé. Et quand il est opérationnel, lui, le pas bien formé gagne de l'argent pour l'entreprise, mais à la fin il va causer des problèmes, il va faire des choses qui sont pas bien. Et ça donne quand même l'image négative ou même des conditions plus graves.

D'un autre côté aussi on a fait un aspect qui doit garantir un genre de qualité, c'est que certains examens doivent être passés via Selor, Travailler pour, pour quand même garantir un peu l'objectivité. Mais si vous me demandez maintenant vraiment de manière directe, est ce que vous avez une crainte que la formation même pose vraiment une problématique dans la qualité, je vais, je vais dire non, j'ai pas vraiment cette impression. Comme j'ai dit aussi, c'est important que ce secteur reste professionnel parce que même aussi, c'est super actuel. S'il veut se présenter comme fiable, professionnel, ça veut dire que ils peuvent aller sur le marché pour par exemple aussi reprendre certains tâches de la police, que c'est une discussion actuelle. Et naturellement aussi l'aspect formation est important dans cette discussion aussi. Donc ils ont aussi un avantage énorme pour pouvoir démontrer que le niveau de leur personnel, le niveau de leur formation, la manière avec laquelle un agent de gardiennage fait son activité est qualitative. Donc ça c'est quand même une garantie à mon avis.

Mds

D'un autre côté, il y a tellement besoin d'agent pour le moment. Je le vois par rapport à mes élèves, je le vois quand je donne une formation dans d'autres centres de formation et je le vois avec la police aussi, la police qui est en manque de candidats et donc....

BH

C'est une remarque très importante et, ce qui est vrai, on a remarqué que "the war on talent", c'est presque fini, c'est "the war on people" c'est même plus le talent, c'est la guerre des personnes et tous ces acteurs, si c'est le pompier, la police, la défense, le secteur privé, ils mettent le focus sur le même groupe de jeunes pour avoir. Il y avait plusieurs initiative déjà pour.... Je pense qu'on a discuté de ça quand on s'était rencontré, c'est la formation défense et sécurité, et on a aidé, notre administration a été aussi impliqué dans cette initiative. Mais il y a quand même un élément qui à mon avis, c'est de nouveau une opinion personnelle, qu'on doit quand même faire attention que on dirige des jeunes vers le secteur de la sécurité, publique et privée à un âge vraiment jeune, c'est à dire presque à l'âge de 15 ans. Mais un jeune certainement garçon à 15 ans, il est fort intéressé par la sécurité, l'armée, la police même le secteur privé mais ca peut encore changer quand il a 17, 18 mais il est déjà dans un trajet ou sortir est vraiment super difficile donc ça c'est quand même un point à être attentif. Mais d'un l'autre côté.

Mds

Est ce que pour vous ça a du sens pour vous de former les élèves qui sont en 4^e, 5^e et 6^e défense comme agent de gardiennage?

BH

Pourquoi est ce qu'on a mis le secteur de gardiennage aussi dans ce projet ? C'était une initiative de défense. La police a dit, on est intéressé aussi et on savait directement que si toutes ces personnes vont seulement vers la défense et la police, la possibilité qu'il y a encore beaucoup de gens qui vont arriver vers le secteur privé, c'est réduit.

BH

Il y a la 7^e. Je vois dans mon école que la plupart des élèves qui sont en option défense veulent rentrer à l'armée. S'ils ratent, ils n'ont pas suivi les modules avec beaucoup de avec beaucoup d'entrain je dirais, et donc on se retrouve avec des élèves qui peut être vont être formés mais qui finalement n'ont rien appris fondamentalement. Donc en en Flandre, je pense qu'il y a déjà des élèves de de défense qui sont sortis. Donc l'année dernière il y a des sixièmes qui sont sortis. En communauté française, ils ont décidé de faire ça en 4^e, 5^e et 6^e.

BH

Tout le monde est très fort intéressé par ce chiffre ? Parce que ce qu'on voit aussi c'est surtout la défense et aussi la sécurité civile, donc les pompiers qui ont investi et à mon avis, quand ils quand ils vont faire le calcul que les investissements ne valent pas ce qu'ils ont payé... On a remarqué aussi que la popularité de cette formation, des forces de sécurité, elle est énorme. Ca on n'a pas entendu parce que on a commencé le projet avec vraiment un nombre fixe d'écoles. La pression sur nous comme administration pour chaque fois, augmenter ce nombre des écoles est énorme. Même dans le sens qu'on dit est ce qu'il y a tant de personnes qui sont intéressées, est ce qu'il y a la possibilité de fournir beaucoup de professeurs aussi. Donc on est vraiment curieux. Mais votre remarque est correcte. L'analyse va être faite, très crue. Les élèves ils vont où ? Et je pense que si la défense ou la police ou les pompiers vont remarquer que il y a vraiment une partie importante qui vont vers le secteur privé, je pense que ça peut avoir une influence sur les investissements qui vont avoir.

Mds

Et moi je crois surtout que, à 15 ans, on préfère aller jouer.

Vous avez dit, c'est que à cet âge là, 15 ans, hein, on va dire, c'est comme ça, on les dirige vers les métiers de la sécurité, on les forme aussi intellectuellement, à être très respectueux, très encadré...L'esprit critique sera toujours là?

Est ce que vous recevez des, des signalements concernant des dérives ? Quand j'en parle avec les syndicats, ils me disent ça remonte un peu du terrain mais de manière de manière assez légère finalement. Est ce que vous vous avez des fois des gros signalements en disant de ce côté-là on a un groupuscule qui est en train de se mettre en place. On a des comportements qui sont considérés. Est ce que vous avez un suivi des plaintes de la population ? Et est ce que ce suivi des plaintes a une tendance à évoluer vers des attitudes homophobes, racistes, et cetera.

BH

Il y a 2 choses qu'on sait suivre, c'est d'abord les plaintes. Je dois avouer, il y avait une période, surtout dans le milieu de sortie où il y avait des plaintes de racisme et de d'homophobie. Ça a diminué fort. L'autre point qu'on sait suivre, c'est les raisons pour lesquelles on refuse l'accès

au secteur. Je dois dire que quand je regarde vraiment la tendance dans les 10 dernières années, il n'y a pas vraiment des vagues énormes. Par exemple, la plupart c'est souvent coup et blessures volontaires, drogue, des choses comme ça. Mais par exemple concernant le sujet, il n'y a pas une hausse remarquable, par exemple avec des faits liés au extrême droite, des choses comme ça, mais c'est naturellement lié au fait qu'il n'y a pas beaucoup de PV sur ça parce que nous sommes dépendants des informations de la police et des arrêts de tribunal et le travail du Parquet. Si vous me posez la question, est ce que vous avez remarqué vraiment une hausse les dernières années dans cette matière, c'est pas vraiment le cas. Et tant mieux. Mais c'est c'est ça que j'ai dit avec ma crainte quand je vois aussi la réalité actuelle, dans le monde, ça démontre quand même qu'il y a une tendance d'extrémisme dans la société en global. Et tous les secteurs professionnels sont influencés y compris le secteur de gardiennage. Donc ma crainte énorme est que ça va être quand même le cas. C'est juste le fait qu'on n'a pas encore remarqué ça avec des faits vraiment visibles par des PV, par des choses comme ça. Donc c'est la même chose avec l'extrémisme religieuse, c'est la même chose.

Mds

Et est ce que vous, vous réfléchissez déjà maintenant à comment est ce qu'on pourrait améliorer... On fait le même constat. Ça augmente. C'est une vaguelette mais ça augmente. Et on a cette législation là, on a cette manière de fonctionner, mais est ce que aujourd'hui on fait quelque chose par rapport à ça?

BH

Tout dépend de l'information. On doit avoir une base pour refuser quelqu'un. Donc pour nous, le plus important est d'avoir des informations pertinentes sur une personne. C'est pour ça que aussi graduellement on a, les 15 dernière année, a augmenté toutes les données à vérifier. Ça a aussi augmenté la charge de travail, parce que c'est une critique sur le délai pour délivrer une carte indication a augmenté. Il y a plusieurs raisons. Par exemple aussi on a une diminution des moyens, on travaille plus avec moins de moyens, mais c'est partout ça. Mais si c'est le fait que le screening est devenu de plus en plus compliqué parce que aussi on a remarqué quand je suis entré en service, il n'y avait pas encore par exemple une liste FTF. La liste de l'Ocam. Il n'y avait pas encore un lien direct avec le SGRS. Donc, et ce sont toutes ces instances ont créé aussi une banque de données qui sont à vérifier par nous, ça c'est bien, donc ça, ça c'est aussi pour nous la responsabilité de savoir qu'il y a cette information, mais aussi de chaque fois retirer toutes les informations pertinentes sur chaque personne avant de donner accès. A la fin ça reste aussi la nécessité d'avoir cette information. C'est pour ça aussi que la 3e option quand j'ai dit est quels renseignements, est ce qu'on utilise, qu'est ce qui est pris en compte dans l'examen d'une personne, c'est pas seulement le service de sécurité, police mais aussi les entreprises leur perception. Donc le secteur meme eux aussi ont une responsabilité hein. Chaque grande entreprise a aussi un système, une équipe, un team qui est contrôle de sécurité interne hein. Chaque entreprise a une dénomination différente pour cette équipe, mais à la fin ça reste la même chose. C'est aussi une vérification interne de tous ces agents.

Avant d'entrer en service ou pendant les activités avec ces services, on doit vraiment avoir une info flux quand on a des éléments. Et ça, ça peut commencer eptitement. Par exemple quand il y a un changement dans l'attitude . C'est souvent extrémiste, religieux. Tout d'un coup, un agent de gardiennage a reçu des plaintes du chantier où il travaille parce que il refuse de donner la main aux femmes par exemple. Ou pendant sa pause, il exprime des idées extrême droite aussi. Ce sont des éléments qui sont à un certain moment quand même à dire envers l'acteur responsable, c'est à dire le spf l'intérieur.

Mds

Certaines situations pareilles remontent dans les entreprises. C'est en tous les cas ce que ce que j'ai entendu, ça remonte. C'est ce que j'ai entendu aussi. Les syndicats, ça remontent dans les entreprises, mais ça s'arrête au niveau de l'entreprise. Ça veut dire que aujourd'hui, vous n'avez pas, comme vous le disiez, tout à l'heure...

BH

Ca je ne sais pas . La réalité est qu'on est très peu confronté avec de l'information comme ça, très peu. Comme j'ai dit, ça peut avoir plusieurs raisons. D'abord, c'est réglé en interne où il n'y a pas beaucoup de cas comme ça. Ou bien le système proactif fonctionne. C'est possible aussi que par exemple, des gens qui ont une attitude comme ça, qui ont des opinions comme ça, savent que il y a quand même une réglementation très sévère avant d'avoir accès au secteur. Et ils disent déjà je vais même pas essayer, aussi le fait qu'ils lancent une formation, ça coûte de l'argent, ça prend du temps, des choses comme là ils doivent investir eux-mêmes, ils vont dire, non, c'est quand même pas possible. J'espère, c'est un objectif de la législation. D'un autre côté, c'est peut être aussi je pense aussi, mais c'est de nouveau quelque chose peut être à vérifier avec les entreprises même est que c'est quand même une décision difficile. À quel moment est ce que tu vas dire on a dépassé une certaine frontière où je dois quand même mentionner envers ou la police ou pour son de contact...C'est super compliqué. En plus, il y a quelqu'un avec un contrat de travail et ça peut avoir des conséquences judiciaires aussi hein. Donc et ça on est conscient de ça aussi que je veux pas donner toute la responsabilité au secteur parce que ce sont des problèmes réels hein. Et d'un autre côté quand tu es une tellement grande entreprise qui a quand même une responsabilité de sécurité sur beaucoup des chantiers avec des compétences qui vont encore élargir probablement, c'est la réalité que tu dois accepter aussi, hein ? Tu dois prendre des responsabilités aussi, pas seulement commercial, mais aussi de vue des gens et la personne.

Mds

J'avais une question qui concernait la frontière entre la sécurité privée et la sécurité publique. De ce que vous me dites depuis tout à l'heure, c'est qu'on pourrait aller vers une augmentation des...

BH

Hier, le ministre Quintin a fait sa déclaration politique et la réalité, c'est que la pression sur la police est énorme et je pense que il est temps... C'est quelque chose qu'on a proposé au nouveau gouvernement aussi. On a remarqué 2 choses. D'abord, il y a beaucoup de choses, des tâches qui sont encore faites, exercées par la police, qui peuvent sans changer une lettre dans la loi, être reprises par le secteur privé. Donc il y a encore beaucoup des activités qui sont faites par la police, surtout la police locale, qui peuvent être faites par un agent de gardiennage. Il y a toute une liste mais, mais par exemple la surveillance maison de vacances par exemple, la 2e résidence. Quand tu vas en vacances tu peux envoyer un mail à la police en disant je suis parti, viens faire un tour. L'accompagnement des huissiers mais aussi, quand ils ont trouvé des armes, le transport d'armes. Il y a la la banque des armes à Liège. Plusieurs zones de police qui une fois par semaine vont avec toutes ces armes, et ça peut être pris par le gardiennage. Deuxièmement, il y a peut être des tâches et c'est mis dans la déclaration gouvernementale, des tâches non policières qui sont encore effectuées par des membres de la police qui peuvent être privatisés. Ils ont donné l'exemple de l'accueil. Mais aussi, plus délicat, par exemple, le visionnage d'un système de caméra quand quelqu'un est en prison, le visionnage des caméras sur la voie publique avec beaucoup plus de possibilités comme prendre des photos, mettre cette photo dans

une banque de données pour vérifier des choses comme ça. Donc ça ce sont des choses qui sont vraiment en discussion. Mais l'occasion ou la raison pour laquelle on est en train de mener cette discussion, c'est pas vraiment la fiabilité du secteur, soudain, le ministre a dit oui, le secteur privé, ça c'est vraiment la solution, non, c'est le fait que la police dit clairement "On sait pas faire ça nous même", donc on cherche un acteur qui sait

Mds

La raison première, c'est une raison de budget ?

BH

Oui. Par exemple aussi je suis convaincu par la fonction d'accueil. Ca, c'est quelque chose dont on est en train de discuter parce que il y a et c'est quand même un principe je que je peux suivre, quand tu as comme zone de police assez de personnes, l'accueil dans ton commissariat, ça doit être un agent de police je trouve aussi parce que si un citoyen va à la police, c'est toujours avec une certain raison. Il a vécu quelque chose, il y avait un incident, il veut se plaindre.

Je peux comprendre que quand tu vas à un commissariat, tu veux parler avec quelqu'un qui est membre de la police, pas avec un agent de gardiennage qui va entendre ce que tu vas dire. Et sur base de cette information, c'est lui qui va décider si tu peux parler avec un agent de de police. Je trouve aussi que c'est problématique. Mais si dans ta zone de police tu n'as pas assez de personnes, où est ce que tu veux mettre ton agent ? C'est sur le terrain ou sur le desk ? C'est malheureusement, on est dans une situation où on doit vraiment avoir ce genre de discussion et je pense que cette législature, des discussions comme ça, vont être menées. Il y a déjà certains exemples qui sont mis dans l'accord gouvernemental, par exemple, l'accueil, le visionnage, les caméras. Ce sont des exemples très concrètes qui vont être discutés. Dans un délai court.

Mds

Ah oui ? Oui. Oui, on parlait de ces de ces différentes tâches. Ouais, je suis allé avec le programme Erasmus avec 12 élèves à Chypre. Et à Chypre, ce sont les agents de gardiennage qui installent les les voitures radars. Et les informations sont envoyées dans le bâtiment de brink's avec une quinzaine de personnes qui vont traiter sous l'autorité de de policiers qui sont dans le Bureau juste à côté.

BH

Ca, c'est les outils de visionnage. Mais un point très critique en Belgique, c'est le traitement des données ou de l'information. Ca c'est souvent dans beaucoup de discussions, un point de friction. Est ce que c'est du traitement d'information considérées comme de l'information policière. Il y a une vision, une politique très sévère sur ça. L'exemple que vous avez expliqué de Chypre, je pense que on peut parler de l'activité càd recevoir, installer le caméra et même être dans la voiture. Mais vraiment le traitement des informations que ces caméras, pour l'instant ça c'est exclu. C'est pour ça aussi que il y a la discussion avec le visionnage des systèmes caméras. Pour l'instant c'est possible oui sous la direction d'un policier qui est présent dans le local. Mais je pense que la discussion qui va être menée, c'est est ce que l'agent de gardiennage ne peut pas faire plus ?

Mds

Et toutes ces demandes, c'est vous qui les soumettez au ministre. Ou bien c'est à Arxia qui vient avec des idées comme ça.

BH

Le rôle de Arxia est très clair, c'est un lobbying. Fillip Smeets est bien payé pour représenter le secteur et le secteur, ça reste un secteur commercial. J'ai rien contre le secteur. Leur premier objectif est commercial. Ils disent autre chose, mais c'est non, ils sont pas police. G4S, Securitas, ce sont des multinationales. Seris une entreprise de France. J'ai rien contre ça, c'est le marché libre. Et Arxia va naturellement, toujours défendre des points de vue qui vont élargir leurs possibilités pour juste gagner de l'argent. Mais notre attitude n'est pas, par définition de limiter ça, non, c'est de lier cette possibilité à des conditions. Et leur rôle de nouveau est naturellement de regarder si ces conditions ne sont pas trop sévères, trop limitatives. Si les autres n'ont une influence négative sur la possibilité de développer leurs activités.

Mais de plus en plus on est confronté à des limites qui ne sont imposées aux activités du secteur de gardiennage ne sont par la loi sécurité privée, mais par exemple par la loi Privacy, Gdpr,... Tout ce qui concerne les drones, l'intelligence artificielles. J'ai dit à à Fillip Smeets aussi, de plus en plus, il doit être conscient que la limite pour le secteur privé ne sont pas vraiment le contrôle proactif par nous mais ce sont plutôt des limites globales, qui sont plus génériques des choses comme ça.

Quand je pose la demande à Arixa, quels sont vraiment les aspects, les conditions ou les choses qui sont dans la loi sécurité privée qui limitent les activités que vous voulez. C'est vraiment difficile pour avoir une réponse très claire sur ça. Il y a les interdictions dans la loi très claires: voie publique, les armes, la contrainte et des choses comme ça. La seule chose où il y a une ouverture, c'est la voie publique. Pour le reste, où sont, et vous êtes professeur de la matière aussi, où sont les limites vraiment bien définies dans notre loi qui empêche le secteur pour organiser certaines activités. Il y en a très peu hein. Le focus de la loi, c'est vraiment de dire, vous avez reçu une responsabilité. C'est la règle qui dit que quand tu fais gardiennage, tu dois être un une entreprise de gardiennage. Donc c'est un secteur bien protégé par la législation, mais ça veut dire aussi que vous avez certaines obligations, hein ? Vous avez reçu des compétences spécifiques, vous avez un champ d'application très large, bien défini seulement pour vous, Arxia. Ce sont les conditions à respecter, c'est normal, les conditions de fiabilité et de qualité, mais où sont les limites pour développer. Il y en a très peu et comme j'ai dit les plus grands défis sont liés au privacy, traitement de d'informations policières, AI. Mais tu vas encore parler avec Fillip. Pose lui la question.

Mds

Effectivement. C'est tout ce qui tourne autour de notre de notre vie privée qui va avoir un un impact et ...

BH

Je pense qu'un grand défi dans cette législature, c'est inévitable que la police va laisser tomber certaines tâches. C'est normal. Mais je donne l'exemple, l'accueil. Quand tu reçois cette proposition tu te dis pourquoi pas? Mais comme j'ai expliqué. Quand tu es jeune, tu t'es fait agresser, tu veux parler à un policier. 2e exemple est le visionnage de système caméra dans la cellule de la prison. En néerlandais, on dit que la plupart des gens qui sont dans la cellule sont sous ou sots. Est ce que ça c'est une tâche que tu veux privatiser? Et ce sont des discussions de principe. Les gens qui sont contre m'ont expliqué aussi que la sanction le plus sévère qu'un État sait faire envers son citoyen, c'est prendre sa liberté. C'est alors normal que c'est aussi la personne qui

fait cette sanction, qui doit surveiller. Parce que sinon tu vas vraiment saucissonner la responsabilité de prendre la liberté qui est considérée en Belgique, comme la peine de mort n'existe plus, comme la sanction la plus sévère. Tu n'as plus ta liberté, même si c'est pour quelques heures.

Ah est ce que tu vas saucissonner cette responsabilité ? Parce que à quel moment est ce qu'elle arrête alors la responsabilité de l'État? Au moment que tu le mets dans la cellule? Et maintenant c'est pour G 4S ou pour Securitas? De nouveau c'est un exemple, pour dire que a priori, c'est souvent une bonne idée, mais quand tu quand tu vas plus profondément, on se rend compte que....Et ça, c'est une de mes frustrations. Parce qu'il faut maintenant une discussion énorme sur ces points, accueil, visionnage des cellules des choses comme ça. Et j'ai mentionné aussi qu'il y a encore une masse de tâches que la police fait actuellement qui sont moins problématiques et qui pourraient être données au secteur privé. C'est une discussion mais c'est sûr et certain que il va y avoir des modifications.

Mds

Encore juste une question, est ce que au niveau du ministère de l'Intérieur, ici, il y a déjà eu la manifestation de groupement citoyen qui se plaint de la manière dont les agents de travail?

BH

De manière organisée, non.

Mds

Il y a ça par rapport à la police. Il y a des groupements qui relèvent les violences policières

BH

Nous avons en plus l'impression que la profession de l'agent de gardiennage, c'est quelque chose de positif. Il n'y a pas une perception négative autour du secteur gardiennage, autour de la profession de l'agent de gardiennage et je trouve que c'est bien. Et ça aussi c'est à cause du fait que qu'il y a un cadre réglementaire très, très clair. Et ça aide naturellement. En plus, la plupart des entreprises de gardiennage ont quand même aussi une structure professionnelle, un suivi professionnel. Et on ne doit pas oublier non plus que 80% du secteur de gardiennage, ce sont 4, 5 entreprises. Et comme multinationale, ils ont une structure professionnelle, ça aide naturellement. J'ai quand même l'idée, c'est quelque chose de personnel, d'un point de vue professionnel mais aussi la perception d'un citoyen, et aussi comme administration et responsables puisqu'on est en charge des agents de manière globale, elle est plutôt positive. Notre partenaire très important dans tous les défis, dont tous les initiatives, c'est naturellement les employeurs, les entreprises et les services. Donc PSA pour les services internes, il y a encore les niches comme ACA pour les centrales d'alarmes. Et les syndicats.

Mds

Est ce que par rapport au thème de de ma recherche, ce serait intéressant d'aller discuter avec un service interne de gardiennage à un hôpital ou pas

BH

Pour nous, il y a une différence énorme entre les 2. La première chose est que la service de gardiennage interne, ils travaillent pour eux. Ce sont Colruyt, les musées, les hôpitaux, les retail secteur. Ce sont vraiment des employeurs. Les plus grandes entreprises ont l'habitude de faire. Cet agent de gardiennage est déjà différent. C'est pas quelqu'un qui est placé ailleurs pour

gagner de l'argent pour eux, non. Aussi le statut syndical. Par exemple concernant le syndicat, j'ai jamais des problèmes avec les agents de gardiennage qui travaillent pour le service de gardiennage parce qu'ils tombent sous le système social de l'entreprise même hein donc. Ça, c'est un avantage énorme.

Mds

Je pense finalement que ce serait moins marquant parce que, à la différence des services d'une entreprise de gardiennage, le service interne de gardiennage se passe dans un endroit avec une culture d'entreprise.

BH

Et les services de gardiennage interne n'ont pas l'aspect commercial. Et ça, ça fait une différence énorme, énorme. Et il y a les services de sécurité...

Non, non. Un thème très intéressant. Et comme j'ai dit, on est bien conscient. C'est quand même quelque chose qu'on essaie de suivre aussi les tendances dans la société, l'extrémisme. Par exemple aussi, et ça a commencé ici, dans le milieu de sortie à Ixelles où il y a eu des comportements sexuels. Par exemple pour ça on a pris l'initiative de changer la législation sur les sorteurs. Y compris pour la formation obligatoire. Et maintenant, il y a une partie concernant la lutte contre le comportement anormal. C'est une initiative qui est maintenant en discussion avec le nouveau cabinet. Parce que c'était une demande via le Parlement. J'étais invité pour expliquer mon point de vue dans la Commission de l'intérieur, sur le rôle de l'agent de gardiennage: comment est ce qu'il peut aider, est ce qu'il doit être formé pour reconnaître plus facilement un comportement agressif, un comportement dangereux envers des filles ? Et s'il constate ça, qu'est ce qu'il doit faire ? Quand il y a des victimes, qu'est ce qu'il doit faire ? Donc des choses comme ça. Et ça on a proposé maintenant dans une modification de l'arrêté Formation d'intégrer ça de manière obligatoire dans les cours.

Mds

Est ce qu'on pourrait intégrer ce type de réflexion sur l'utilisation des réseaux sociaux? Est ce que c'est quelque chose qui serait possible?

BH

C'est comme j'ai dit. Par exemple, il y a une formation spécifique pour les agents de gardiennage qui vont qui vont travailler dans les ports. Ça me semble quand même logique, quand tu fais une formation vers ces candidats de mettre, dans tes cours, l'aspect "fais attention à ce que tu mets sur Facebook, fais attention ce que tu lis, tu ne vas pas être influencé" ni être approché par des tiers, sachant que tu vas travailler dans le port d'Anvers ou des choses comme ça. Le problème de nouveau ici pour nous est quand est ce que tu vas vraiment obliger des centres de formation d'intégrer certains aspects dans les cours ou pas. Pour nous, c'est une obligation d'actualiser, de suivre la réalité sur le terrain et de l'intégrer dans les cours. C'est une condition qui est difficile à sanctionner mais ça démontre aussi qu'on donne un peu la responsabilité au secteur même au centre de formation. Et pas faire un cours pour 5 ans. Et on applique la même philosophie avec le secteur des installateurs des caméras et des alarmes aussi. Tout l'aspect technologie, ça va si vite, c'est tellement hors de notre compétence ou même notre expertise, on a dit c'est vraiment pour le secteur. Le focus, pour nous c'est la législation. Et pour le gardiennage c'est la même chose. Il y a certains aspects pratiques comme les premiers soins...Mais à

la fin, je suis convaincu qu'on peut donner certaines responsabilités au secteur et aux centres de formation aussi.

Mds

En tant que représentant de mon centre de formation, ...

BH

D'un autre côté, les travaux nécessaires pour vraiment adapter la législation sont si longs. Et donc, il y a la réalité. C'est pour ça que par exemple, dans la Commission formation, on essaie quand même de convaincre. De temps en temps, on est un peu déçu de notre secteur. Et de temps en temps, on est bien surpris de manière positive. Ca va dans toutes les directions, hein ? Mais aussi la manière pédagogique.

Mds

Par rapport au formateur, il n'y a aucune exigence de titre pédagogique hein. Au niveau des formateurs, les titres pédagogiques ne sont pas mis en évidence. Il y a certaines conditions mais pas de de conditions de de pédagogie.

BH

Arxia va jamais accepter ça. Par exemple on a une discussion sur la formation "on line". Nous, comme administration, on est conscient qu'il y a certains possibilités pour ça. À l'autre côté, on voit aussi des risques. Et un des risques par exemple, c'est que vu le public, les candidats agents de gardiennage, on est convaincu que uniquement "on line", c'est difficile de garder leur attention, pour vraiment transférer les connaissances nécessaires. Deuxièmement, on a remarqué aussi dans des projets pilotes que certaines entreprises obligent leur personnel de suivre le recyclage pendant leur shift.

Ça c'est pas le but, naturellement. Et c'est qu'on est pas contre l'éducation ou la formation online, mais et ça, ce sont des discussions vraiment difficiles. Pour Arxia, c'est facile. Et les points pour ne pas suivre tout à fait cette possibilité c'est parce qu'ils pensent qu'on attaque la qualité de leur candidat. Donc ça ce sont souvent des discussions difficiles. Mais je suis content de parler avec un formateur lui même. Mais ça c'est par exemple une demande de Arxia, d'organiser des informations de plus en plus online. Même avec des vidéos qui sont qui sont enregistrées bien avant et qu'ils doivent suivre mais..

Je ne peux pas reprocher ça aux jeunes. Je ne suis pas plus saint que le pape. Quand j'étais jeune, probablement, j'aurais préféré ça aussi. Donc je mets le cours et je suis en train de faire autre chose. Aussi, je suis un peu convaincu que la raison pour laquelle ils sont si forts derrière cette idée, c'est pas vraiment pour avoir une super formation mais pour l'aspect commercial. Ce sont des discussions avec le secteur. Il y a avec la Commission la possibilité de bien discuter, avec le secteur, avec la police, avec travaillerpour.be, avec le syndicat. Donc il y a des possibilités mais c'est souvent chaud. Et je le fais maintenant depuis 15 ans et comme directeur depuis 7 ans. Et ça va, on tient le coup.

Mds

Merci beaucoup pour votre temps et vos informations.

