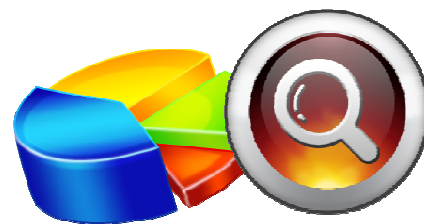


Étude sur les services internes de gardiennage et de sécurité



Le gardiennage privé est systématiquement assimilé à une prestation de service des entreprises de gardiennage. Les publications sur le sujet ne manquent pas. Il est très rare de lire que le gardiennage existe aussi 'pour des besoins propres'. Il se crée ainsi une impression que les services de gardiennage et de sécurité ne sont qu'une parenthèse dans le secteur du gardiennage privé. Cette image est erronée. Je suis étudiant en baccalauréat en sécurité sociale à la KATHO. Durant mon stage, j'ai réalisé une étude axée sur le gardiennage privé 'pour des besoins propres'. Cette étude forme la base de mon épreuve de baccalauréat que je terminerai au printemps 2012.

J'ai trouvé, sur le site www.vigilis.be une liste de 173 services internes de gardiennage et de sécurité. Selon les estimations, il est généralement admis que le gardiennage privé emploie, en Belgique, ± 18 000 personnes, dont 20 % d'agents de gardiennage et de sécurité internes. La police compte quant à elle un effectif deux fois supérieur : 39 000 hommes et femmes. C'est avec ces informations limitées que j'ai débuté mon travail en octobre 2011. À vrai dire, il s'agissait d'un travail de pionnier. De toute évidence, aucune étude n'avait jamais été réalisée sur le gardiennage 'pour des besoins propres'.

Des questions se sont spontanément posées : depuis combien de temps le gardiennage 'pour des besoins propres' existe-t-il ? En quoi diffère-t-il du gardiennage externe ? Quel est la proportion de ces deux types de gardiennage et comment évolue-t-elle ? Une tendance à la sous-traitance du gardiennage existe-t-elle ou a-t-elle existé ? Ou à l'inverse : le gardiennage 'pour des besoins propres' progresse-t-il ? Pour quelle raison a-t-on opté (et opte-t-on toujours) pour un gardienna-

ge interne ? Existe-t-il des formes de gardiennage mixtes (rassemblant gardiennage interne et externe) ? Comment se passe la collaboration sur le terrain ? De combien d'agents se compose un service interne de gardiennage ou de sécurité ? Sur quelles bases le secteur du gardiennage recrute-t-il pour des besoins propres ? Quelles sont les activités de gardiennage exercées ? Pourquoi un gardiennage (quels sont les risques) ? Quels sont les moyens mis en œuvre (vêtements de travail, communication, badges d'accès, contrôle par caméra, etc.) ?

J'ai opté pour 2 méthodes d'étude :

1. Dans mon enquête, j'ai posé des questions fermées. Le formulaire pouvait être complété sur un site Internet sécurisé. Les 173 services internes de gardiennage et de sécurité ont été invités à participer à l'enquête. Près des 2/3 des questions étaient identiques à celles du rapport d'activité du ministère de l'Intérieur, tandis qu'un tiers étaient des nouvelles questions. Cette approche conviviale a su convaincre bon nombre de services de gardiennage et de sécurité à y prendre part. 54 répondants qui emploient un total de 1 525 agents de gardiennage et de sécurité, ont pris part à l'enquête. Plus de la moitié des répondants ne sont pas membres de PSA. Les réponses couvraient environ 1/3 des services, mais pratiquement la moitié des agents. Les répondants emploient environ ± 825 agents de gardiennage interne et ± 700 agents de sécurité. Pour ce qui est de la répartition géographique, la plupart des répondants étaient installés en région flamande et de Bruxelles-Capitale. Seules 6 enquêtes ont été complétées en Wallonie, uniquement par des hôpitaux. Avec une discothèque et un

cinéma, le secteur des sorties n'est pratiquement pas représenté. Un tiers à la moitié des services interne de gardiennage du secteur de l'industrie, des services (entre autres les banques), des hôpitaux et des musées ont participé à mon enquête. Le taux de réponse des services de sécurité des transports en commun est supérieur à 2/3. Vous en saurez plus sur les résultats de cette enquête en lisant la page suivante.

2. J'ai eu l'occasion de poser des questions ouvertes lors de 13 interviews. Les questions préalablement envoyées étaient pratiquement toujours les mêmes. J'ai enregistré les interviews, après quoi j'ai communiqué leur transcription aux personnes interrogées. 12 interviewés organisent le gardiennage 'pour des besoins propres' : 3 dans le secteur de l'industrie, 2 dans les transports publics, 2 dans les banques, 1 dans les médias, 1 dans le commerce de détail, 2 dans les hôpitaux et 1 dans les musées. Le 13e interviewé est un très gros employeur qui compte des centaines de bureaux, mais qui ne possède pas un service de gardiennage interne. Je voulais savoir : pourquoi pas ?

La page suivante vous donnera un aperçu de quelques conclusions marquantes de l'enquête. Je proposerai tous les résultats de l'enquête et plus particulièrement les conclusions des interviews lors de l'assemblée générale de PSA du jeudi 26 avril 2012. Mon épreuve de bachelier pourra ensuite être téléchargée sur Internet.

Je tiens à remercier tous ceux qui ont contribué à cette enquête.

Jules Mespreuve, étudiant bachelor KATHO - jules.mespreuve@telenet.be

Aperçu des résultats de l'enquête (sur 54 répondants)

Les activités de gardiennage dans les industries et les banques ont un passé bien plus étendu que la loi relative à la sécurité privée. Les musées, et exceptionnellement quelques hôpitaux, organisent eux aussi depuis longtemps un gardiennage. Le gardiennage 'pour des besoins propres' a connu un démarrage progressif dans les années 90. En effet, seuls quelques répondants étaient autorisés en 2000. Entre 2006 et 2010, le nombre de services autorisés a connu un essor spectaculaire. Les services existants dans l'industrie et les musées ont été autorisés. Dans le cas des hôpitaux, il s'agit presque toujours de nouveaux services de gardiennage.

Près de la moitié des répondants à l'enquête, soit 25 sur 54, ont également recours aux services d'une entreprise de gardiennage. Sur le terrain, les services internes et les agents des entreprises de gardiennage travaillent ensemble au sein d'une même équipe ou dans des équipes distinctes. Sur les 25 réponses, il apparaît que les deux formes de collaboration sont pratiquement aussi fréquentes l'une que l'autre.

30 des 54 répondants enregistrent/contrôlent l'identité des personnes avant de leur accorder l'accès à un bâtiment ou un site non accessible au public. 64 % d'entre eux utilisent des accès distincts pour le personnel, les visiteurs, les marchandises et les sous-traitants. Les terrains ainsi que les bâtiments des hôpitaux et les transports publics sont en grande partie accessibles au public. L'identité n'y est pas contrôlée. De plus, seuls 28 % pratiquent des contrôles à la sortie (dans les industries, les commerces de détail et les banques).

Chez la moitié des répondants (principalement dans l'industrie et les hôpitaux), les agents de gardiennage

travaillent (parfois) seuls dans un bâtiment ou sur un site. La moitié d'entre eux surveillent aussi plusieurs sites.

Une lampe de poche et des vêtements de travail font partie de l'équipement standard de 80% des répondants. Des talkies-walkies, des gsm et (exceptionnellement) des radios ASTRID sont utilisés pour la communication interne. Les hôpitaux ont amplement recours au DECT (téléphone portable interne). 20 à 30 % expliquent que les agents de gardiennage utilisent une alarme suite à une chute, une alarme silencieuse ou un système de localisation.

Les hôpitaux emploient un nombre relativement limité d'agents de gardiennage – toujours entre 1 et 20, rares sont ceux qui en emploient plus. Les transports en commun, l'industrie et les banques utilisent en permanence plus de 20 agents de sécurité ou de gardiennage.

Chaque service ne compte généralement pas plus d'un dirigeant de type A. Les dirigeants de type B sont rares. Il n'est pas rare que les dirigeants de type A exercent aussi d'autres fonctions que le gardiennage, par exemple conseiller en prévention, environnement, logistique, service de gestion des installations, service technique et risk manager.

Les agents de gardiennage et de sécurité internes ont en général 10 années d'ancienneté ou plus. 51 des 54 répondants ont engagé des agents de gardiennage (internes ou externes) au cours des 5 dernières années. Plus de la moitié des répondants recrutent au sein de leur propre entreprise, administration ou organisation. Ces travailleurs avaient généralement une autre fonction chez ce même employeur et ont été formés pour le poste d'agent de gardiennage. Un peu



moins de la moitié recrutent en externe. La plupart de ces employeurs demandent un pré-screening à la 'Direction Sécurité privée'. Plus de 80 % d'entre eux disposent d'un profil de compétence spécifique pour les agents de gardiennage. La plupart des répondants remettent leur « security manual », en le complétant éventuellement par des directives écrites, des briefings et autres. L'e-mail est très fréquemment utilisé pour la communication d'instructions supplémentaires. Chez près de 75 % des répondants, les agents de gardiennage effectuent aussi d'autres activités que celles de gardiennage. Près de 80 % d'entre eux dispensent des formations non obligatoires à leur personnel de gardiennage, entre autres premiers secours, lutte contre l'incendie et évacuation, réaction en cas d'agression, techniques de communication, convivialité, utilisation de logiciel de bureautique et des formations spécifiques associées à l'environnement de travail tels qu'ISPS et ADR, des connaissances de base de la chimie, des rayonnements ionisants, de l'hygiène en milieu hospitalier, du traitement des patients (et des patients psychiatriques/comportements destructifs menaçants) et des formations spécifiques aux transports publics.

51 des 54 répondants affirment vérifier, par exemple, que leurs agents de gardiennage et de sécurité portent leur badge d'identification. Le devoir de discrétion revêt une grande importance aux yeux de tous les répondants.

Jules Mespreuve, étudiant bachelor
KATHO - jules.mespreuve@telenet.be