

Libre • ECO week-end

La sécurité,
un business
qui ne connaît
pas la crise



La sécurité, un business juteux malgré la crise

Analyse Antonin Marsac

Une déflagration. Puis deux... 11 septembre 2001 à New York, 22 mars 2016 à Bruxelles. Ces attentats, parmi d'autres, ont marqué les esprits. Ils ont également poussé politiques et entreprises à renforcer les mesures de sécurité dans tous les lieux où le public peut se rendre.

Depuis, le business du gardiennage a connu un vrai boom. "Les mentalités ont changé depuis les attentats. La sécurité est devenue 'classique'. Personne n'aurait imaginé mettre un gardien, il y a quelques années, devant une fancy-fair d'école. C'est désormais devenu normal", lâche à ce sujet Nicolas van Ysendyck, directeur commercial de Protection Unit, un des leaders du marché en Belgique. S'il arrive derrière le groupe britannique G4S et le suédois Securitas, il est cependant le plus gros acteur du secteur en termes de capitaux belges.

Mais avec la crise sanitaire, comment a évolué ce secteur? Les contrôles des Covid Safe Tickets chargent-ils la barque des agents? Est-ce que ça crée des opportunités d'emplois? Et pourquoi de l'argent public a-t-il été injecté dans certaines entités?

Crise sanitaire, bon plan ou surcharge de travail?

Spectacles, cinémas, festivals, concerts... Le secteur de la culture et de l'événementiel a payé un lourd tribut dans la crise du Covid-19. Ça s'est répercuté sur celui de la sécurité, qui a perdu plusieurs contrats et a dû faire appel au chômage temporaire pour de nombreux travailleurs.

Néanmoins, de nouvelles tâches ont vu le jour. Renforcement de la présence dans les supermarchés, les centres commerciaux, les hôpitaux, les centres de testing et de vaccination afin de faire respecter les règles sanitaires, conseiller ou diriger les personnes... Le contrôle élargi des Covid Safe Tickets, qui devraient être exigés à partir d'octobre à Bruxelles, s'ajoutera également aux missions des agents. Sans oublier l'évolution dans certaines pratiques, le travail ne manque pas. "Il fut un temps où les policiers étaient placés devant les bâtiments publics, comme la Tour des Finances, etc. Maintenant, ils sont remplacés par des agents de sécurité. Pour des questions de prix: ça coûte moins cher de faire appel à du gardiennage privé. Le marché qui intéresse toutes les sociétés, c'est la sécurisation de la Commission européenne. Elle va lancer ses appels d'offres prochainement d'ailleurs", glisse à ce propos le directeur commercial. L'entreprise a d'ailleurs réalisé une

croissance de 18% de son chiffre d'affaires en 2020 malgré la crise. Néanmoins, le rachat de Fact Group en 2019 joue dans cette croissance. "Nous avons perdu 7 millions d'euros sur l'événementiel en période Covid, car nous y sommes très actifs, mais nous sommes toujours en croissance. Il y a de nouvelles demandes", détaille-t-il.

Difficile d'évaluer le coût supplémentaire provoqué par le coronavirus dans ce domaine. Chez nos voisins, la Fédération hospitalière de France (HFF) estime que le seul contrôle du pass sanitaire génère un surcoût de 60 millions d'euros afin d'assurer le gardiennage des quelque 1 000 hôpitaux et quelques milliers de centres médico-sociaux et maisons de retraite sur l'ensemble du territoire. Et ce sont 60 millions... par mois. Ce qui sort d'une poche doit bien finir dans une autre.

20000

Emplois

Près de 20 000 personnes travailleraient dans le secteur de la sécurité en Belgique, où la demande est forte. Le chiffre d'affaires annuel dépasse le milliard d'euros pour une vingtaine de sociétés actives dans le secteur.

dans la sécurité sur notre territoire et la demande ne cesse de croître.

Hervé Emeleer, délégué CSC qui suit le secteur, estime que les mesures gouvernementales et le chômage temporaire ont été cruciaux pendant la crise, mais il redoute les conséquences pour la

"Le secteur de la sécurité est en pleine expansion. Tant en Wallonie qu'en Flandre et en Europe en général."

David Leclercq

Conseiller en communication à la Sogepa

suite. Même si l'activité a été réduite dans certaines branches, la charge de travail reste importante, voire alourdie par les mesures sanitaires, et les entreprises seraient tentées de réduire les coûts liés au personnel. Il alerte également sur les problèmes potentiels liés à la reprise. On ne s'improvise pas agent de sécurité dans un aéroport par exemple. Des habilitations sont nécessaires.

"Le transport de fonds a également connu un impact très conséquent, car l'activité est directement liée aux ouvertures et fermetures des magasins, à la suppression d'agences bancaires. La méfiance vis-à-vis de la manipulation des billets a cause du Covid... tout cela a un impact sur ce métier", pointe-t-il du doigt, citant cette activité de l'ombre qui touche pourtant tous les citoyens qui manipulent des espèces.

Enfin, le délégué syndical invite les responsables politiques à être vigilants par rapport aux conditions de travail car si le secteur est en expansion, la flexibilité demandée aux agents le serait aussi, tout comme la part de l'interim et, parfois, l'agressivité des citoyens également.

Fonds publics

Un soutien essentiel?

Quand on parle de Protection Unit, qui s'est développé en premier lieu à Liège et s'occupe d'ailleurs de la sécurité de l'aéroport et du stade de Sclessin, on doit citer François Fornieri, acteur incontournable dans l'écosystème liégeois qui en préside le conseil d'administration et détient près de 35% des parts, ainsi que les fonds d'investissement publics. La justice enquête d'ailleurs sur un potentiel délit d'initié qui relierait le patron de Mithra et celui de Protection Unit, Samuel Di Giovanni, mais dont la présomption d'innocence est de mise.

Néanmoins, pourquoi l'entreprise a-t-elle bénéficié d'argent public wallon, en particulier pour racheter son plus gros concurrent, Fact Group?

Noshaq (l'ancien Meusinvest) a prêté 3,5 millions d'euros et en a investi 1 million directement. "L'objectif, c'était l'emploi. Ce n'est pas un secteur stratégique pour Noshaq mais ça permettait de faire grossir l'entreprise, qui est passée de 65 équivalents temps plein à 1 600. On avait déjà aidé au rachat de SGI et on a continué pour Fact. Ce qui fait que Protection Unit est numéro 1 maintenant", commente Laurent Burton, Business Development Manager chez Noshaq. "C'est un marché très réglementé, très complexe, qui nécessite des agréments du ministère de l'Intérieur. Nous misons plus sur les biotechs ou l'immobilier. Mais c'était important en termes d'emplois", insiste-t-il.

Du côté de la Sogepa, le bras financier de la Région wallonne, c'est un prêt de 6 millions d'euros qui a été avancé, pour soutenir ce secteur "en pleine expansion [...], tant en Wallonie qu'en Flandre et en Europe en général", commente David Leclercq, conseiller en communication au sein de l'organisation. "La Sogepa a été en réalité sollicitée par l'entreprise Fact Group afin de la soutenir pour développer ses activités", signale-t-il, avant d'ajouter que le management avait par la suite envisagé la cession "pure et simple" des activités à son concurrent. Le fonds d'investissement a donc accompagné la cession pour que "ce projet économique crédible" puisse "permettre de développer un maximum d'emplois en Wallonie", insiste la Sogepa, qui précise que ce ne sont ni des subsides, ni des aides, mais un simple prêt afin de consolider le secteur et atteindre une masse critique. Mission réussie pour Protection Unit donc, qui pourra, comme d'autres, continuer son expansion avec la reprise de l'événementiel.



Le secteur de la sécurité et du gardiennage est très concurrentiel. Les fonds wallons ont permis de faire émerger un acteur local.

5 QUESTIONS À



Nicolas van Ysendyck
Directeur commercial de Protection Unit

1 Comment faites-vous pour être concurrentiel?

C'est une stratégie par acquisition. En rachetant notre concurrent Fact, on est devenu le plus grand acteur en Wallonie et on va s'attaquer à la Flandre dans les prochains mois. On est très très actifs dans les festivals, le football, les hôpitaux. Il y a un effet boule de neige. La plupart des grands marchés se font par appels d'offres publics et je pense que la taille et la réputation jouent. On ne gagne pas tous les marchés... mais on en gagne beaucoup.

2 Qui sont les concurrents en Flandre?

Il y a plein de plus petits acteurs. Ils sont ce qu'on était il y a trois ans; donc, il faut faire attention. Notre but n'est pas d'écraser le marché, il y a du travail pour tout le monde, mais en Wallonie et à Bruxelles, avec 75 millions de chiffre d'affaires et 1 600 équivalents temps pleins, on est devenu incontournable.

3 La part d'interim est-elle importante? Est-ce qu'il y a des indépendants?

Elle peut l'être dans certains événements ponctuels, pour les festivals ou les Grands Prix de Formule 1, par exemple. Au niveau des indépendants, il n'y en a pas chez nous.

4 Le business se porte bien et le marché va continuer à se développer, non?

Oui. On a un ressenti très positif grâce à l'événementiel. Tous nos clients se remettent en place, les festivals, les salons comme Brussels Expo, etc., reprennent. À partir du 1^{er} octobre, les contrôles de pass Covid devraient augmenter la charge de travail d'ailleurs; donc, on met des agents à disposition. Nous sommes en perpétuelle recherche de nouveaux collaborateurs. On a engagé 300 personnes depuis le début de l'année. Il n'y a pas de pénurie mais la demande est forte. On pousse également à la mixité culturelle et la présence de femmes. De plus en plus de femmes choisissent ce métier.

5 Vous comptez utiliser des drones dans le futur?

On a un service qui travaille là-dessus. Sur la reconnaissance faciale aussi. Les aspects juridiques sont complexes mais on est prêts et dès que les autorisations seront données, nous serons présents.



Les agents de gardiennage ont été fortement sollicités au plus fort de la crise sanitaire, notamment pour veiller au respect des mesures sanitaires.

Comment la loi sécurité de 2017 a élargi la palette des missions des agents de sécurité

En novembre 2017, la Loi Tobback de 1990, encadrant le travail des agents de gardiennage et de sécurité, laissait place à la Loi Jambon octroyant plus de largesses aux métiers dits de la sécurité. Ce texte législatif était, d'ailleurs, très attendu au sein du secteur car le rôle des agents de gardiennage a évolué alors que les missions qui leur étaient déléguées étaient, elles, limitées par une loi Tobback qui devenait inadaptée.

La loi de 1990 était en effet considérée comme trop rigide et ne répondait plus aux demandes du terrain, qui se diversifiaient au fil des années, d'autant que les services prodigués par les agents de gardiennage et de sécurité sont de plus en plus sollicités surtout depuis les attentats du 22 mars 2016 à Bruxelles.

Pour répondre à cette demande florissante, il fallait donc proposer une offre plus adéquate, sans pour autant négliger les balises légales nécessaires à la fonction.

Un autre texte a donc été élaboré par le ministre de l'Intérieur de l'époque, Jan Jambon (N-VA) et cosigné par le ministre de la Justice d'alors, Koen Geens (CD&V). L'élaboration de cette loi sécurité devait permettre, d'une part, d'élargir les missions à confier aux agents de sécurité et, d'autre part, de décharger quelque peu les agents de police, davantage sollicités durant la période post-attentats.

Ainsi, les agents de sécurité peuvent notamment effectuer des fouilles de sacs durant des événements de masse. Depuis 2017, ils peuvent aussi sécuriser des lieux en vue d'une fouille préalable à l'autorisation d'accès au public; des fouilles leur permettant de vérifier la présence potentielle de stupéfiants, d'armes ou d'engins explosifs.

La loi sécurité saute Jambon permet aussi aux agents de gardiennage d'utiliser des outils technolo-

giques, comme des drones ou de caméras mobiles pour mener à bien leurs missions. Un usage qui n'était pas permis par la loi Tobback.

"Parfois, je joue au secrétaire"

Quatre ans après l'adoption de cette loi, qu'en pensent les principaux concernés? S'il semble que la diversification des tâches plaît aux agents, on dénote surtout un chamboulement du travail durant la crise sanitaire.

Les agents de gardiennage auraient pu voir leur taux d'activité être réduit à cause des festivals, concerts et autres activités culturelles mises entre parenthèses pendant le(s) confinement(s).

Pourtant, le Covid a surtout boosté le secteur qui a même dû se réorganiser face aux demandes grandissantes issues notamment des commerces, des pharmacies ou encore des hôpitaux où le respect des mesures sanitaires devait être garanti.

Une réorganisation qui s'est aussi fait sentir dans les demandes sur le terrain. Mehdi, gardien depuis 15 ans, en sait quelque chose. Il partage son temps de travail entre les locaux d'une entreprise de communication et les corridors d'un grand hôpital bruxellois. Des missions complètement différentes selon le lieu d'affectation. "Quand je suis dans l'entreprise de com', c'est assez calme. Quand je suis de service à l'hôpital, je vois de tout, dont des bagarres assez fréquentes, mais aussi des trucs assez cocasses. Un jour, j'ai dû évacuer une prostituée et un

client qui voulaient occuper une chambre vide. Avec le Covid, on a vécu d'autres choses encore. Certains médecins avaient des consultations limitées ou par téléphone. Du coup, il arrivait que des patients se présentent pour des demandes d'ordonnance ou de résultats d'examens et c'était à moi, placé à l'accueil, de fournir ces documents. Bref, parfois, je joue au secrétaire", explique l'agent, un peu dépité.

"Mais je préfère ce type de job à des opérations dangereuses. Sinon, je me serais inscrit à l'Académie de police."

"Les gens en attendent un peu trop"

Joachim est sur le terrain depuis peu. La Loi Tobback, il ne l'a donc pas vraiment connue. "Je sais juste qu'on a un peu plus de possibilités qu'avant, mais tout n'est pas permis pour autant. Par exemple, je sais que dans d'autres pays, les agents de sécurité s'occupent du transport de détenus. Ce n'est pas le cas en Belgique. Certains collègues ne seraient pas contre. Moi, je ne me sens pas apte à faire

ça. On a peut-être plus de choses permises, mais, par exemple, on n'est pas armés. Nos missions sont plus larges, mais les gens en attendent parfois un peu trop de nous", explique le jeune homme, qui surveille principalement des boutiques de luxe et des magasins de télécommunications. Ce qui semble le satisfaire. "Si cela doit dégénérer, je suis là pour calmer, mais la police sera appelée pour les gros pépins. Chacun son job."

Maryam Benayad

"Certains profils sont plus difficiles à trouver"

Nous recrutons énormément. Près de 1 500 personnes par an", explique d'emblée Carrolle Van Dijk, responsable de la communication chez Securitas, qui occupe quelque 6 600 personnes en Belgique.

Parmi ces recrues, on retrouve des ingénieurs, des business analysts, des profils IT... mais surtout des agents de gardiennage, placés chez les clients (banques, centres commerciaux, institutions européennes...). La fonction figure sur la liste des métiers en pénurie. "C'est, dès lors, un challenge pour nous. Certains profils sont plus difficiles à trouver. Cela dépend des demandes des clients. Ils exigent parfois, par exemple, des agents trilingues, des personnes capables de travailler avec certaines technologies... Or, il n'y a pas tant de candidats que cela et le marché est très local."

Le métier attire-t-il? "Difficile de répondre car cela dépend de chacun. C'est un travail avec beaucoup de responsabilités, qui exige de l'empathie, la volonté d'aider les gens... Pour d'autres fonctions, par contre, l'agent est seul. Il faut aimer cela."

Formations en interne

Pour postuler comme agent, il est nécessaire d'avoir un casier judi-



Les agents sont souvent amenés à aider les gens.

ciaire vierge et d'être citoyen de l'Union européenne. Il faut, en outre, être en possession de l'attestation d'agent de gardiennage, que l'entreprise peut fournir. En effet, Securitas organise ses propres formations au sein de son Académie. "Nous bénéficions des accréditations

pour le faire. Les examens, par contre, se font au Selor. "La formation d'agent de base compte 139 heures de cours. Securitas organise, en outre, des formations sur les compétences humaines – ou soft skills – par exemple pour apprendre à se comporter en cas d'agression, des

cours sur les premiers secours ainsi que des formations spécifiques pour les métiers. "C'est le cas pour ceux qui travaillent au contrôle des passagers à l'aéroport ou ceux qui sont dans les ambassades et qui portent parfois une arme", précise Carrolle Van Dijk.

Securitas cherche tous types de profils. "Certains collègues ont eu une autre carrière avant." Quant aux critères physiques, "il s'agit d'un cliché contre lequel on lutte", souligne Carrolle Van Dijk. "Nous ne cherchons pas nécessairement des hommes forts. Nous préférons parler de charisme et d'autorité naturelle que de physique." Pour plus de diversité, Securitas cherche également à recruter des femmes. "Leur nombre a doublé sur les cinq dernières années", note la responsable de la communication.

La société de sécurité a souffert du confinement. "Avec des différences selon les clients. Certains bâtiments ont été fermés, l'événementiel s'est arrêté. Si nous avons dû mettre des agents au chômage économique, nous avons surtout essayé d'être flexibles en envoyant nos agents en renfort dans certains secteurs, comme les hôpitaux, les centres de vaccination ou les supermarchés. Pour assurer le calme et la sérénité."

Solange Berger

Des fouilles adaptées au protocole sanitaire

À l'aéroport de Bruxelles, c'est le géant britannique G4S qui est en charge du contrôle des passagers et de leurs bagages, avant que ces derniers n'embarquent dans les avions. Les agents ont vu leurs effectifs fluctuer ces derniers mois en fonction de l'évolution de la pandémie du Covid et du trafic des passagers à Zaventem. "Mais nous n'avons pas encore retrouvé notre niveau d'avant la crise lorsque nous comptions entre 800 et 1 000 agents à l'aéroport", nous explique-t-on. Avec le retour progressif des passagers, l'entreprise recrute. Les processus de contrôles ont aussi changé pour respecter un protocole sanitaire strict: les fouilles des voyageurs se font, par exemple, de dos et non plus de face.

A part la prise de température à l'entrée de l'aéroport (mesure qui a été abandonnée depuis), les missions des agents n'ont pas fondamentalement été alourdies: ce sont les compagnies aériennes qui doivent vérifier les documents sanitaires des passagers, documents qui sont exigés pour pouvoir se rendre à leur destination.

Dans le sud du pays, il y a eu du changement récemment dans le secteur. Protection Unit, la société liégeoise de gardiennage, a ainsi remporté le contrat Explosive Detection Dogs à l'aéroport de Charleroi. La société fournira dans les prochaines années une vingtaine de duos cynophiles composés d'un maître et d'un chien détecteur d'explosifs. Protection Unit opère déjà des missions de ce type à l'aéroport de Liège, essentiellement dans le transport de marchandises. Contrairement aux vols passagers, le fret a explosé durant cette période de pandémie et la demande pour sécuriser le site de l'aéroport et le cargo qui y transite est constante à Liège.

R.Meu.



À l'aéroport de Zaventem, ce sont les agents de G4S qui font le screening des passagers et de leurs bagages.