Enseignement secondaire

7è Technique de qualification

# Assistant(e) aux métiers de la prévention et de la sécurité

Formation de base « Agent de Gardiennage »

## Syllabus n°1

Organisation du secteur et de ses activités

**Agrément SPFI 2014-2019**

## Remerciements

Les réseaux d'enseignement remercient les enseignants, chargés de cours, coordinateurs, chefs d'établissement, chargés de mission, qui ont collaboré à l'élaboration des syllabus de la 7è TQ « Assistant(e) aux métiers de la Prévention et sécurité ».

Ont participé :

Carole van BASSELAERE
Marie-Paule BERTRAND DELFOSSE
Pierre BROSTEAUX
Pascal CHARLIER
Emmanuel CHAUMONT
Saïd CHERRID
Mélanie CLAESSENS
Jean COOPMANS
Yves DELHEUSY
Michel De SACCO
David D'HAINAUT
Marie Di CARA LAVALLE
Tristan Di FILIPPO
René DODEUR
Anne-Marie ERWOINNE
Jacques FAFCHAMPS
Jean-Louis GALETTA
Françoise GODART
Olivier GOENS
Joëlle HOUGARDY
Débora IMPAGLIATELLI
Rassin ITHEIMER
Patrice JAMINET
Anne JONGEN
Stany LEDIEU
Marc LEROY
Geoffrey LEUNEN
Pol LOST
Alain MARECHAL
Muriel MOSTADE
Vinciane PUFFET
Vanessa ROSIER
Jean-Claude ROUSSEAU
Gwenoline SEROL
Diane STAS de RICHELLE
Caroline STORM
Carmela Elisa TEDESCO
William THEWISSEN
Benoit VINCENT

Et tous les autres collègues, qui de près ou de loin, ont contribué à la conception de ces syllabus.

Table des matières

Chapitre 1: Introduction....7
1.1 Dynamisme de la Belgique en matière de sécurité privée .... 8
1.2 Le marché du gardiennage en Belgique.... 8
1.3 Quelques chiffres clés .... 9
1.4 Evolution du profil des agents de gardiennage.... 9

Chapitre 2 : Historique .... 10
2.1 Loi sur les milices privées.... 10
2.2 Loi sur la sécurité privée.... 10
2.3 Quelques règles de base qui en découlent : .... 11
2.3.1 Pas plus de pouvoir.... 11
2.3.2 Pas de gardiennage armé .... 11
2.3.3 Les intérêts publics et intérêts privés .... 11
2.3.3.1 Intérêt public .... 11
2.3.3.2 Les intérêts privés .... 12
2.3.4 Distinction entre un lieu public et un lieu privé.... 12
2.3.4.1 Lieux privés non accessibles au public .... 12
2.3.4.2 Lieux privés accessibles au public .... 12
2.3.4.3 Lieux public .... 13

Chapitre 3. Les acteurs de la criminalité .... 14
3.1 Définition de la criminalité .... 14
3.2 Les acteurs de la criminalité.... 14
3.2.1 Les auteurs des faits délictueux.... 14
3.2.2 Les victimes des faits .... 15
3.2.3 Le client de l'entreprise de gardiennage.... 15
3.2.4 Le secteur du gardiennage et les entreprises collègues :.... 15
3.2.5 Les autorités .... 15

chapitre 4 : LES Acteurs de la sécurité.... 16
4.1 Sécurité publique .... 16
4.1.1 Police.... 16
4.1.1.1 Les missions de la police locale.... 17
4.1.1.2 Les missions de la police fédérale .... 18

4.1.2 Gardien de la Paix ..... 19
4.1.2.1 Leurs missions ..... 19
4.1.3 Divers services de sécurité ..... 19
4.1.4. Assistant de surveillance pénitentiaire ..... 20
4.1.5. Steward de football et steward de rallye ..... 21
4.1.5.1 Le steward de football ..... 21
4.1.5.2 Le steward de rallye ..... 21
4.2 Sécurité privée ..... 22
4.2.1 Le gardiennage ..... 22
4.2.2 L'entreprise de sécurité ..... 22
4.2.3 La consultance en sécurité ..... 23
4.2.4 Le service de sécurité de transport public ..... 23
4.2.5 Les organismes de formation ..... 23
4.2.6 Detective privé ..... 23

Chapitre 5 :Le domaine du gardiennage ..... 25
5.1 Les associations d'entreprises/services actives dans le secteur ..... 25
5.2 Evolution du secteur ..... 26
5.2.1 En termes de Chiffres d'affaires ..... 26
5.2.2 En termes de nombre de personnes employées ..... 28
5.2.3 En termes de nouvelles missions confiées au secteur ..... 28
5.3 Les 8 activités du gardiennage ..... 28
5.3.1 Surveillance et protection de biens mobiliers ou immobiliers ..... 29
5.3.2 Protection de personnes ..... 29
5.3.3 Surveillance et/ou protection de transport de biens (le cours de droit détaillera plus cette activité) ..... 29
5.3.4 Gestion de centraux d'alarme ..... 29
5.3.5 Surveillance et contrôle de personnes dans le cadre du maintien de la sécurité dans des lieux accessibles ou non au public ..... 30
5.3.5.1 Contrôle en entrée ..... 30
5.3.5.2 Contrôle en sortie ..... 30
5.3.6 Réalisation de constatations, se rapportant exclusivement à la situation immédiatement perceptible de biens se trouvant sur le domaine public, sur ordre de l'autorité compétente ou du titulaire d'une concession publique ..... 31
5.3.7 Accompagnement de groupes de personnes en vue de la sécurité routière ..... 31

5.4 Organisation des activités de gardiennage en Belgique ..... 32
5.4.1 Entreprise de gardiennage ..... 32
5.4.2 Service interne de gardiennage ..... 32
5.4.3 Bénévolat ..... 32
5.4.4 Concessionnaire ..... 33
5.5 Les missions dans le gardiennage ..... 33
5.5.1 Agent statique ..... 33
5.5.1.1 L'Industrie ..... 33
5.5.1.2 Bâtiments administratifs ..... 34
5.5.1.3 Magasin ..... 34
5.5.1.4 Events ..... 35
5.5.1.5 Maître-chien ..... 35
5.5.2 Agent effectuant du gardiennage mobile ..... 35
5.5.2.1 Agent de gardiennage mobile ..... 35
5.5.2.2 Intervenant après alarme ..... 36
5.5.2.3 Protection de personnes ou bodyguarding ..... 36
5.6 Profil psychologique idéal de l'agent de gardiennage ..... 36
5.7 Conditions d'exercices ..... 36
5.7.1 Condamnations, formation, ..... 37
5.7.2 La carte d'identification ..... 38
5.7.3 La carte d'identification Temporaire ..... 38
5.8 Matériel de base de l'agent de gardiennage ..... 39
5.8.1 Outils personnels ..... 39
5.8.2 Outils collectifs ..... 39
5.9 Les tenues de travail uniformes ..... 39
5.10 Consignes et procédures ..... 40
5.10.1 La procédure ..... 40
5.10.2 La consigne ..... 40
5.10.3 Modifications des procédures et consignes ..... 40
5.10.4 Utilisation ..... 41
5.10.4.1 L'utilisation des procédures ..... 41
5.10.4.2 L'utilisation des consignes ..... 41
5.10.5 Le rôle de l'agent vis-à-vis des procédures et consignes ..... 41

Chapitre 6 : Les relations entre L'entreprise de gardiennage et la police ..... 42
6.1. Relations professionnelles de confiance ..... 42
6.2. Collaboration des agents de gardiennage avec la police ..... 43
6.2.1 Collaboration et réquisition ..... 43
6.2.2 Contrôle du respect de la législation ..... 44

Chapitre 7 : Une approche qualitative et ..... 45
professionnelle du gardiennage ..... 45
7.1 Image du secteur ..... 45
7.2 Déontologie ..... 45
7.3 Ethique professionnelle : ..... 46
7.3.1 Quelques exemples : Exemplarité, honnêteté, incorruptibilité, rigueur, courtoisie,... ..... 46
7.4 Confidentialité ..... 47
7.5 Non ingérence lors de conflits politique, social ou du travail ..... 47
7.6 Contrôle des agents et entreprise via la police et les inspecteurs SPF Intérieur ..... 47
7.7 Comment rendre un service de qualité ? ..... 48
7.7.1 Le client ..... 48
7.7.1.1 Les attentes d'un client ..... 48
7.7.1.2 Relation de confiance ..... 49
7.7.1.3 Balance coût/risque ..... 49
7.7.1.4 Conseils de professionnels ..... 49
7.7.1.5 Communication claire ..... 50
7.7.2 Quels sont les outils de l'agent de gardiennage pour rendre un service de qualité? ..... 50

Bibliographie ..... 51

# CHAPITRE 1: INTRODUCTION

De tout temps la sécurité est présente et est un besoin de base pour nous tous. Rappelons que la sécurité est un droit fondamental que nous devons assurer. L'évolution de notre société et de son niveau de sécurité vont de pair afin de garantir les droits de tous. Cela passe également par la mise en place de règles sous forme de loi et de règlements afin de maintenir le bon fonctionnement de notre société. Étant donné que notre société évolue sans cesse, les lois et règlements évoluent également en les modifiant ou en ajoutant des nouvelles.

Dans notre démocratie, c'est la Police qui veille au bon respect des lois. Les policiers font de leur mieux afin de garantir le respect des lois et de garantir notre sécurité, mais ils ne peuvent pas être partout et aussi vite que le citoyen le voudrait. Dès lors, la sécurité privée est essentielle pour garantir et maintenir cette sécurité sans s'immiscer dans les fonctions de police. Dans cette même logique, les pouvoirs publics et le secteur du gardiennage ont une relation de partenariat qui s'accentue au fur et à mesure des années.

Afin que les agents de gardiennage puissent effectuer un travail dans le respect des règles, des formations sont organisées. L'agent de gardiennage sera les limites de son action et connaîtra ses obligations et ses droits dans l'exercice d'activités auxquelles il sera confronté.

L'ensemble de la formation est régi par l'arrêté royal du 21 décembre 2006 relatif aux conditions en matière de formation et d'expérience professionnelles, aux conditions en matière d'examen psychotechnique pour l'exercice d'une fonction dirigeante ou d'exécution dans une entreprise de gardiennage ou un service interne de gardiennage et relatives à l'agrément des formations.

Durant la formation qui nous occupe, vous serez formé afin d'obtenir l'attestation de compétence générale agent de gardiennage. Celle-ci sera délivrée après que l'intéressé ait suivi avec fruit une formation de 127 heures de cours comportant les branches suivantes :

1° organisation du secteur du gardiennage et de ses activités : *6 heures de cours*
2° étude de la réglementation relative au gardiennage et étude approfondie des droits et des obligations des agents de gardiennage : *20 heures de cours*
3° droits et obligations de droit commun appliqué : *8 heures de cours*
4° techniques de communication : *8 heures de cours*
5° communication analogique et digitale : *4 heures de cours*
6° conscience culturelle et contact avec la diversité : *12 heures de cours*
7° observation et rapport : *12 heures de cours*
8° approche psychologique des conflits : *16 heures de cours*
9° techniques physiques d'esquive : *8 heures de cours*
10° réactions adaptés en cas d'incendie, d'alerte à la bombe et de catastrophes : *12 heures de cours*
11° secourisme industriel : *15 heures de cours*
12° rapports sociaux dans le secteur du gardiennage : *6 heures de cours*

Le présent chapitre s'attachera à l'organisation du secteur du gardiennage et de ses activités.

Nous vous informons que tous les chapitres seront examinés et vous devrez obtenir au minimum 50 % par chapitre.

Il est à noter que les examens ne peuvent être présentés plus de 4 fois (épreuves de repêchage comprises). Des épreuves de repêchage ne peuvent être organisées qu'une seule fois pour chaque formation. Les épreuves de repêchage peuvent être présentées sans obligation de suivre à nouveau la formation. Celui qui n'a pas réussi les épreuves après le premier examen de repêchage doit à nouveau suivre les matières pour lesquelles il n'a pas obtenu cinquante pour cent des points, avant de participer une nouvelle fois aux examens.

## 1.1 Dynamisme de la Belgique en matière de sécurité privée

Par rapport à d'autres pays européens, la Belgique dispose d'une réglementation rigoureuse et poussée régulant le métier d'agent de gardiennage. D'un point de vue législatif, notre pays a joué un rôle de pionnier, notre législation en la matière étant des plus élaborées et un modèle étudié, entre autres, par nos voisins français («*La sécurité privée en Belgique*» Rapport de la mission de la délégation interministérielle à la sécurité privée, du 21-22 février 2012)

Notre législateur a entendu que la protection des biens et des personnes demeure en premier lieu une mission de l'autorité publique et non pas du secteur privé ou de citoyens individuels. C'est pourquoi la loi soumet les professions liées à la sécurité privée et au gardiennage à des règles très strictes et limitatives. En outre, une grande attention est prêtée à la formation du personnel. Les centres de formation ainsi que les contenus doivent être agréés par le Service Public Fédéral Intérieur, SPFI.

## 1.2 Le marché du gardiennage en Belgique

En Belgique, 212 entreprises sont actuellement autorisées pour l'exploitation d'une entreprise de gardiennage (voir le site www.vigilis.be où se trouvent les coordonnées de ces entreprises).

Avec une augmentation du chiffre d'affaires de 1,7% entre 2010 et 2011[1] et une croissance permanente pendant les 6 dernières années, le secteur de la sécurité privée se porte plutôt bien dans notre pays.

Il est cependant à noter que, hormis le transport de valeurs, le bénéfice net du gardiennage a globalement reculé. Les marges bénéficiaires sont de plus ne plus étriquées.

La proportion du chiffre d'affaires réalisé par le « gardiennage statique » représente, en 2011, 64,2% et est en progression par rapport à l'année 2010.

Le gardiennage mobile connaît également une légère augmentation entre 2010 et 2011, passant de 6,5% à 6,8 %.

La croissance constante du nombre de clients permet aux entreprises de gardiennage d'engager régulièrement du personnel, rigoureusement sélectionné. Selon l'APEG, l'Association Professionnelle des Entreprises de Gardiennage qui représente les entreprises qui se partagent 90% du chiffre

[1] Rapport bisannuel de l'Apeg 2010-2011, chiffres des entreprises de gardiennage affiliées à l'Apeg.

d'affaires et qui occupent 90% du total des agents de gardiennage. Le nombre total d'agents de gardiennage de ses membres en 2011 dépassait les 12.000 personnes.

## 1.3 Quelques chiffres clés

En ce qui concerne les parts de marché, 90 % du chiffre d'affaire total du secteur est réalisé par une vingtaine d'entreprises. Les 10% restants se répartissent entre un certain nombre d'entreprises plus petites et un nombre encore plus important d'entreprises d'une personne disposant d'une autorisation individuelle.

## 1.4 Evolution du profil des agents de gardiennage

Le profil des personnes employées dans le secteur a complètement changé par rapport à la situation d'il y a plus de vingt ans. Avant l'entrée en vigueur de la loi du 10 avril 1990, les travailleurs devaient satisfaire à des conditions beaucoup moins nombreuses. Il s'agissait souvent de personnes qui venaient travailler dans le secteur au terme d'une carrière professionnelle, par exemple, à l'armée.

Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 10 avril 1990, on considère clairement qu'il s'agit de l'exercice d'une véritable profession dans le cadre de laquelle les travailleurs ont obtenu un statut comprenant la formation, l'encadrement et l'assistance technique nécessaire à l'exercice de ce métier. Il apparaît donc clairement aujourd'hui que le gardiennage est un travail dans lequel on peut faire carrière.

# CHAPITRE 2 : HISTORIQUE

Fin du 19è S, suite à l'augmentation des activités portuaires dues à l'arrivée de matières premières du Congo (caoutchouc, ivoire, minerais), les armateurs anversois durent trouver une solution pour surveiller les bateaux et les marchandises. C'est à cette époque qu'est créée la 1ère entreprise de gardiennage en Belgique, la « Garde Maritime ».

## 2.1 Loi sur les milices privées

Fin des années 20 et au cours des années 30, la montée des nationalismes effraye. Les jeunesses hitlériennes, les chemises noires du Duce italien ou, chez nous, les milices privées du mouvement Rex tentent de faire régner un climat de terreur pour ceux qui ne partagent pas leurs opinions. Afin d'enrayer la montée des mouvements paramilitaires, la loi du 29 juillet 1934 interdit toute milice privée soit toute organisation de particuliers dont l'objet est de recourir à la force en Belgique. Pour permettre cependant aux entreprises dont la mission première est la surveillance et la protection des biens, une exception est décrétée : elle concerne les entreprises de gardiennage.

## 2.2 Loi sur la sécurité privée

En 1990, à la fin d'une décennie marquée par plusieurs années de tensions particulièrement dramatiques (les Tueurs du Brabant, les CCC, …), une réflexion en profondeur a été tenue par Louis Tobback, Ministre de l'Intérieur du gouvernement Martens VIII, concernant la sécurité dans notre pays.

Pour la sécurité privée, les objectifs de Louis Tobback furent de mettre de l'ordre au sein de ce secteur particulier que sont les entreprises de gardiennage, les entreprises de sécurité et les services internes de gardiennage, le réguler et assainir la profession. Améliorer le niveau du personnel et les méthodes du secteur et définir les moyens de le contrôler faisaient également partie de cette réflexion.[2]

A cette époque en effet, le nombre de firmes de gardiennage ne cessait de croître. Cependant aucune législation ne réglementait véritablement la situation, laissant place à une zone floue de non-droit. Ce manque de règles claires conférait une grande latitude aux entreprises de gardiennage et pouvait favoriser le développement de pratiques douteuses.

10 avril 1990, la Loi réglementant la sécurité privée et particulière est née. Elle balisera dorénavant toutes les activités de la sécurité privée en Belgique.

[2] Document législatif n° 3-921/1

## 2.3 Quelques règles de base qui en découlent :

### *2.3.1 Pas plus de pouvoir…*

L'agent de gardiennage a le pouvoir que lui confère la loi. Et en clair, la loi Tobback n'octroie pas plus de pouvoir aux agents de gardiennage qu'aux autres citoyens !

### *2.3.2 Pas de gardiennage armé*

Afin d'éviter l'escalade de violence liée à l'utilisation des armes, la loi Tobback, de manière très claire, interdit l'emploi d'armes.

Cependant, certaines exceptions sont accordées, le transport de valeurs en étant la plus visible.

***« CHAPITRE II. - Autorisation spéciale en vue d'effectuer des activités de gardiennage armées***

***Art. 2.*** *Les entreprises ou services ne peuvent effectuer d'activités de gardiennage de manière armée qu'après avoir obtenu à cet effet une autorisation spéciale du ministre. »*[3]

### *2.3.3 Les intérêts publics et intérêts privés*

#### *2.3.3.1 Intérêt public*

La notion "d'intérêt public" se confond avec le souci des Etats d'assurer à l'ensemble de ses citoyens le droit de jouir en paix de leurs droits et libertés fondamentales. L'Etat de droit est celui qui a organisé et codifié l'ensemble des règles définissant ces libertés individuelles, droits et devoirs fondamentaux des citoyens : non seulement par rapport à l'Etat auquel ils appartiennent, mais encore les uns par rapport aux autres (en définissant notamment les comportements punissables et en garantissant les droits de chacun.)

Afin d'assurer le respect des règles qu'ils ont édictées, les pouvoirs publics se sont munis de forces de police et d'un appareil judiciaire chargé de réprimer les excès que la police n'a pu prévenir. Pour remplir leurs missions, la Constitution a permis aux forces de police et au pouvoir judiciaire de recevoir un droit légal d'ingérence dans la vie privée des personnes, un pouvoir de contrainte dont l'Etat détient le monopole, strictement limité en droit (quant à sa forme et sa finalité) et étroitement surveillé pas les autorités. Ce pouvoir s'exerce principalement, et de plein droit, dans les lieux publics mais peut également être exercé en certains cas, et selon certaines formes, dans les lieux privés.

[3] 17 novembre 2006. - Arrêté royal relatif aux armes utilisées par les entreprises, services, organismes et personnes visées par la loi du 10 avril 1990 réglementant la sécurité privée et particulière

#### *2.3.3.2 Les intérêts privés*

Les intérêts privés servent directement les individus et se rattachent aux notions de possession et de biens personnels. Pour assurer leurs intérêts et protection, ils font intervenir des agents de « protection privée », et ce à des fins économiques ou commerciales, dans le but de protéger certaines personnes ou certains biens ou valeurs. Le but de ces « agents » n'est donc pas de servir la collectivité, mais d'assurer adéquatement les besoins de leurs missions et de les exercer presqu'exclusivement dans les lieux privés.

### *2.3.4 Distinction entre un lieu public et un lieu privé*

Voici la distinction entre lieu public et lieu privé ; en tenant compte qu'il y a deux sortes de lieu privé (accessible au public et non accessible au public) :

#### *2.3.4.1 Lieux privés non accessibles au public*

Ceux qui, par nature, ne sont pas accessibles au tout venant, étant propriété (domicile) ou lieu de travail (bureaux, usines, écoles,…) d'une ou plusieurs personnes. A l'inverse des lieux publics, les forces de l'ordre ne peuvent intervenir dans des lieux privés qu'en cas de flagrant délit, pour porter secours, sur réquisition d'un occupant en vue de constater un délit ou sur base d'un mandat de justice délivré en bonne et due forme et durant les heures légales de visite domiciliaire.

#### *2.3.4.2 Lieux privés accessibles au public*

Cette notion a été élaborée dans la loi du 9/6/1999. Il s'agit de lieux auxquels le public peut accéder indistinctement en raison de sa nature (musée, discothèque) ou d'absence de lien personnel entre organisateurs et participants (salle de concerts). Etant accessibles, ces lieux sont soumis à la notion d'ordre public et la police peut en principe y exercer l'ensemble de ses prérogatives.

De par leur nature, ces lieux servent en principe des intérêts privés, et donc le propriétaire ou l'exploitant doit en assurer l'ordre et la protection des personnes et des biens. Ces missions sont confiées aux entreprises de gardiennage ; les forces de l'ordre n'intervenant qu'en cas de troubles ou dangers graves de l'ordre public, pour saisir des personnes passibles de poursuites judiciaires ou pour exercer certains contrôles ponctuels qui sont du ressort de législations particulières.

La loi du 7/5/2004 apporte des précisions complémentaires quant à la notion de lieu privé accessible au public et donne la définition suivante : *« Il s'agit de tout lieu auquel d'autres personnes que le gestionnaire et les personnes y travaillant ont accès, soit parce qu'elles sont censées avoir habituellement accès à ce lieu, soit parce qu'elles y sont autorisées sans avoir été invitées de façon individuelle. »*

*2.3.4.3 Lieux public*

Constitués de voiries publiques (rues, trottoirs, places), parcs et jardins publics où le public est admis indistinctement et peut circuler sans contraintes. Les lieux publics sont entièrement soumis aux contrôles de police, dans cadre de ses missions générales de maintien de l'ordre et sécurité publique.

L'action des agents de gardiennage y est ponctuelle et fortuite (escorte de fonds, protection rapprochée, contrôle de personnes accédant à un lieu où est organisé un événement). Ceux-ci ne détiennent aucun pouvoir de police et ne peuvent y exercer aucune mission de sécurisation ou de constatations, au risque d'ingérence dans les missions de police et de poursuites pénales du chef d'immixtion dans les fonctions publiques.

# CHAPITRE 3. LES ACTEURS DE LA CRIMINALITÉ

## 3.1 Définition de la criminalité

Pour mieux comprendre ce point, voici une des définitions de la criminalité :

« Ensemble des actes illégaux, délictueux (délits) et criminels (crimes), commis dans un milieu donné, à une époque donnée, la criminalité est la transgression des normes juridiques d'un système social. Une norme, c'est une règle qui est physiquement (universelle c'est-à-dire qui existe toujours et partout, elle est objective) ou socialement (définie par l'être humain et qui diffère selon le temps et l'espace, elle est alors subjective) donnée. Une norme est pénale lorsque son but est de faire régner un minimum d'ordre dans la société et exige un comportement déterminé de ses membres. Les normes pénales sont régulatrices et coercitives, elles forment l'ordre juridique et contribuent ainsi au maintien de la paix. On distingue la petite criminalité (délinquance) de la grande criminalité (crimes) ».

Dans notre Société et à notre époque, nous constatons une recrudescence de la violence et des faits criminels ; la criminalité quitte les « mauvais » quartiers pour s'insinuer dans toutes les couches de la Société et revêtir toute sorte de formes. Nous constatons qu'elle est en continuelle évolution et progression. Or les humains ont besoin de se sentir en sécurité pour s'épanouir et vivre correctement. De tous temps, l'Homme a voulu se protéger.

Assurer la sécurité est et demeure une des principales tâches incombant aux pouvoirs publics. Mais mener cette tâche à bien constitue un défi de plus en plus grand pour la plupart des autorités. L'apparition de nouveaux problèmes de sécurité plus complexes leur laissent en effet moins de temps et de moyens pour les tâches de sécurité dites « plus classiques ».

La sécurité est de moins en moins un monopole de l'État.

Afin de pouvoir faire face à la croissance de la criminalité, les services de police et le secteur du gardiennage collabore ensemble et sont devenu des « partenaires ».

## 3.2 Les acteurs de la criminalité

### *3.2.1 Les auteurs des faits délictueux*

L'auteur d'un fait délictueux est celui qui commet ou aide à commettre une infraction aux yeux de la loi. Le mobile varie d'une situation à l'autre. Le « butin » peut être un objet, des documents, de l'argent,…

Dans le gardiennage, nous pouvons donner un exemple où l' auteur peut être aussi bien un ''client'' qu'un membre du personnel qui vole son entreprise ou qui aide une tierce personne à accéder aux locaux afin qu'un vol y soit commis.

### *3.2.2 Les victimes des faits*

Une victime est une personne ou une entité qui subit personnellement un dommage, un abus, un préjudice moral. Elle subit les mauvais traitements, les injustices d'autrui, les conséquences d'un accident, d'une catastrophe, d'un cataclysme.

Les dommages subis par la victime peuvent être de diverses natures : physique, corporel, psychique, morale, sociale, ou économique.

Dans le gardiennage, l'entreprise (le client) est la victime, et directement à travers elle, les employeurs et les travailleurs. Le dommage peut être matériel : objet volé ou détérioré, bâtiment incendié, etc. Le dommage peut aussi être immatériel : perte d'image, démotivation du personnel, etc.

### *3.2.3 Le client de l'entreprise de gardiennage*

Il n'est pas rare que le client soit la victime indirecte d'un acte criminel dirigé contre lui. La livraison d'un bien ou d'un service peut être retardée ou annulée suite à un sabotage de l'outil, à une dégradation du système informatique, à un incendie criminel, …

Le client peut même devenir une victime directe : ex. : lors d'un hold-up au sein d'une bijouterie cliente de la société de gardiennage « X », un des agents chargé de la surveillance du lieu est complice des malfrats.

### *3.2.4 Le secteur du gardiennage et les entreprises collègues :*

Le discrédit s'attachant à une ou quelques entreprises où règne une insécurité notoire ou ayant une « mauvaise » réputation peut s'étendre à toute la profession.

### *3.2.5 Les autorités*

L'autorité législative se doit de créer de plus en plus de lois et édicter de plus en plus de mesures en vue de réduire et de prévenir des situations dangereuses et insécurisantes, et améliorer le sentiment de sécurité auprès des citoyens.

Pour exemple, les nouvelles mesures prises dans le secteur du transport de valeurs.

# CHAPITRE 4 : LES ACTEURS DE LA SÉCURITÉ

Chaque site est unique, chaque client est unique et chaque problématique mérite une approche ciblée pour être vraiment efficace, pour être « intégrée » à la vie de l'entreprise. De plus, pour chaque entreprise (L'entreprise elle même ou n'importe lequel de ses clients) les questions de sécurité sont par définition « classifiées », confidentielles.

De plus en plus, des sociétés privées sont sollicitées pour remplir des tâches que la fonction publique tend à déléguer. De plus en plus, la tendance est à l'« outsourcing ». Les entreprises doivent donc se spécialiser, se différencier les unes des autres par des spécificités propres pour occuper les segments du marché qu'elles visent. Cela se fera de la façon la plus professionnelle possible et sur une étendue de gamme qui tendra à se déplacer vers le haut ou vers le bas selon que le critère de choix sera davantage une question de qualité ou une question de prix.

La seule certitude étant que tout client désire la meilleure qualité possible pour le prix le plus bas possible. Cela demande pour chaque entreprise de gardiennage de déployer des trésors de créativité, d'innovation, d'adaptabilité, de flexibilité, et toujours plus de compétences individuelles.

## 4.1 Sécurité publique

### *4.1.1 Police*

La loi du 7 décembre 1998 a modifié le paysage policier qui se composait de la gendarmerie, de la police communale, de la police judiciaire auprès du parquet.

La loi du 7 décembre 1998 a créé une police intégrée structurée à deux niveaux qui sont autonomes et dépendent d'autorités différentes :

- Au niveau fédéral : SPF Intérieur et SPF Justice.
- Au niveau local : Administration communale via le bourgmestre, le collège des bourgmestres et échevins et le conseil communal.

  Toujours au niveau local, la police est subdivisée en 195 zones. Certaines zones sont mono-communal (Bourgmestre, collège des bourgmestre et échevins, conseil communal) et d'autres sont pluri-communal (Bourgmestre, collège de police, conseil de police).

Les missions entre la police fédérale et police locale sont différentes et complémentaires.

*4.1.1.1 Les missions de la police locale*

Les missions dévolues à la police locale sont précisées dans l'Arrêté Royale du 17 septembre 2001.

Les missions sont diverses et au minimum chaque zone de police doit fournir les 7 fonctionnalités suivantes :

1. Le travail de quartier : Le travail de proximité avec les citoyens et la visibilité policière. Ex. : Le rappel des normes communales (pas d'animaux dans certains bâtiments sociaux, problèmes de voisinage, visite domiciliaire), le dialogue et la consultation des citoyens.

2. L'accueil : Répondre aux citoyens qui s'adressent au service de police face à face, au téléphone, par courrier, … et aussi les réorienter vers les services adéquat si nécessaire.
   Ex. :* Service interne : diriger le citoyen vers le service des armes de la police locale si celui-ci souhaite posséder des armes à feu à son domicile.
   *Service externe : aider une famille en difficulté à se mettre en contact avec le CPAS de sa région, en lui fournissant les numéros de téléphone du service sociale ou de l'assistante sociale de garde.

3. L'intervention : C'est apporter une réponse dans un délai approprié, à tout appel ou demande qui requiert une intervention policière sur place, soit immédiate ou différée selon le contexte et le cas (urgence, gravité des faits, victimes humaines, …)
   Ex. : Une altercation dans une soirée sous chapiteau, un vol dans un magasin ; selon les circonstances et la gravité, soit la police locale, soit la police fédérale.

4. L'assistance policière aux victimes : Mise à disposition d'un accueil adéquat et d'un dispositif d'information et d'assistance aux victimes. Si les faits de victimisation sont graves, les policiers font alors appel à un collaborateur de service d'assistance aux victimes (SAV) spécialisé dans le domaine.

5. La recherche et l'enquête locale : Ce sont les services judiciaires de la police locale. Ils ont des missions qui découlent d'évènement et phénomène locaux (= sur le territoire de la zone de la police locale) ainsi que quelques missions à caractère fédérale qui

doivent être exécuté par la police locale. Ce sont des missions relatives aux stupéfiants, criminalité violente, mœurs et jeunesse, criminalité économique et financière.

6. Le maintien de l'ordre public (MOP) : Cette fonctionnalité sert à régler les problèmes de MOP (nouveau terme : Gestion négociée de l'espace public) lors d'évènements dits « de grande envergure » (manifestation, match de football, fêtes locales) mais aussi les problématiques environnementales (dépôts sauvages d'immondices, mauvais entretien des trottoirs de propriétés).

7. La circulation routière (radar, alcoolémie au volant, lutte contre les gsm au volant, lutte contre les accidents de la route, etc.).

*4.1.1.2 Les missions de la police fédérale*

La police fédérale exerce ses missions sur l'ensemble du territoire belge. Elle est composée du commissariat général, des trois directions générales (DGA, DGJ, DGS), de directions et de services centralisés à Bruxelles ainsi que des directions et services décentralisés dans les arrondissements judiciaires. Les missions sont :

1. Les missions de police judiciaire spécialisées, orientées vers les crimes et délits de grande ampleur et/ou qui dépassent les limites du territoire nationale ou bien qui exigent des techniques d'enquête spécialisées.
   Ex. : La lutte contre la criminalité informatique, la traite des êtres humains via des réseaux, crime organisé, le blanchiment d'argent à grande échelle, le travail de laboratoire judiciaire via les traces ADN, les empreintes digitales, les tâches de sang, etc.

2. Les missions qui exigent la cavalerie et la canine, via la réserve générale pour la cavalerie ou une des unités spécialisées pour l'escorte royale ou le service d'appui canin.
   Ex. : Escorte royale, les chiens pisteurs, l'escadron anti-émeute à cheval.

3. Les missions de protection de personnages publics.
4. Les missions d'intervention exigeant des connaissances spécifiques au niveau technique, logistique, …

Ex. : Appui aérien, le service d'identification des victimes, escadron d'unité spéciale, l'arroseuse, …

5. Les missions spécialisées de la police administrative : Contrôle des frontières en collaboration avec les douanes, la police des routes et autoroutes, la police des chemins de fers (SPC).

### *4.1.2 Gardien de la Paix*

Le but du législateur était de regrouper sous une même appellation les agents de prévention et de sécurité (APS), les gardiens de parcs, les stewards urbains, les agents d'ambiance et les agents « sanctionnateurs ».

Le service des gardiens de la paix est chargé des missions de sécurité et de prévention dans le but d'accroitre la sécurité des citoyens et de prévenir les nuisances publiques et la criminalité.

#### *4.1.2.1 Leurs missions*

- La sensibilisation du public à la sécurité et à la prévention de la criminalité
- L'information des citoyens en vue de garantir le sentiment de sécurité
- L'information et la signalisation, auprès des services compétents, des problèmes de sécurité, d'environnement et de voirie
- L'information des automobilistes relative au code de la route et aux règles de sécurité routière. Ex. : Stationnement gênant, faire attention lors de traversées d'enfants, …
- La constatation d'infractions aux règlements et ordonnances communaux dans le cadre de l'article 119 bis, § 6 de la nouvelle loi communale, qui concerne les sanctions administratives ou les infractions en matière de redevance
- L'exercice d'une surveillance d'une personne afin d'assurer la sécurité lors d'évènements organisés par les autorités publiques
- la présence dissuasive en vue de prévenir les conflits entre personnes, y compris l'intervention non violente en cas de constatation de conflit verbal entre personnes;
- l'accompagnement d'enfants scolarisés qui se déplacent en groupe, à pied ou à vélo, de leur domicile à l'école et inversement.

### *4.1.3 Divers services de sécurité*

- La Sûreté de l'Etat: c'est une administration qui dépend du SPF Justice, c'est le seul service civil de renseignement de sécurité en Belgique. Ce service est chargé sur tout le territoire belge du recueil et du traitement du renseignement relatif aux activités liées à l'espionnage, l'ingérence, l'extrémisme, la prolifération, les organisations sectaires nuisibles, les organisations criminelles, les informations relatives aux atteintes du point de vue économique et scientifique, l'exécution d'enquêtes de sécurité, des missions de protection de personnalités politiques importantes qui séjournent en Belgique, et toutes autres missions confiées par la loi.

  - Les missions

Celles-ci sont fixées dans la loi du 30 novembre 1998, ce qui représente concrètement :

- La recherche, l'analyse et le traitement du renseignement dans le but de prévenir les menaces potentielles contre les intérêts de l'Etat et de ses citoyens (enquêter et recueillir des informations sur des personnes, des mouvements, des organisations,…)
- La réalisation d'enquêtes de sécurité (loi du 11 décembre 1998 relative à la classification et aux habilitations de sécurité)
- La protection de personnes : sur demande du Ministre de l'Intérieur, la Sûreté de l'Etat assure la protection des chefs d'Etats et de gouvernements étrangers, des membres du gouvernement belge et étranger, et de toutes personnes qui font l'objet de menaces
- Les missions spécifiques visant la protection d'intérêts fondamentaux confiés à la Sûreté de l'Etat en vertu de l'une ou l'autre loi

- Le Service Général de Renseignement (S.G.R.) : le SGR qui dépend du Ministère de la Défense. Ce service est compétent pour la problématique de sécurité extérieure et de menaces militaires. Ainsi, le SGR est aussi chargé de la sécurité des civils et des militaires belges à l'étranger.

### *4.1.4. Assistant de surveillance pénitentiaire*

L'assistant de surveillance pénitentiaire (ASP), souvent désigné comme gardien de prison ou agent pénitentiaire, dépend du Service Public Fédéral Justice. Il ne se contente pas de surveiller les détenus, il les accompagne depuis le lever jusqu'au coucher, lors de chaque déplacements ou tâches (contrôle au moment du réveil, organisation de la promenade, le travail en atelier, les douches et les visites au parloir, les fouilles de cellules, les fouilles corporelles et les contrôles de présence).

Parfois, l'assistant de surveillance pénitentiaire (ASP) se spécialise : l'accueil des visiteurs, la surveillance en extérieur, le service-caméra ou le département technique. Leur fonction est mixte. Habituellement, l'agent gère la surveillance d'une section au sein de la prison. Son travail s'effectue en trois pauses : matin, après-midi, la nuit.

La mission de l'ASP comporte deux facettes : la première concerne le respect des mesures de sécurité à l'intérieur de l'établissement. La seconde consiste en une fonction plus sociale envers les détenus. L'ASP n'est pas uniquement quelqu'un qui ouvre ou ferme les portes, il est en présence d'individus appelés à se réinsérer dans la société.

Quoiqu'il en soit, le surveillant tente d'établir une relation saine avec chaque détenu qui n'est ni trop ferme, ni trop conviviale (une distance professionnelle).

### *4.1.5. Steward de football et steward de rallye*

#### *4.1.5.1 Le steward de football*

Le but du législateur est d'améliorer la sécurité et la convivialité dans les stades de football. Leurs missions sont :

- Le contrôle superficiel des personnes accédant au stade : la personne doit être volontaire pour se soumettre au contrôle, s'il ne l'accepte pas, l'accès lui est refusé. Le but étant de vérifier s'il y a ou non présence d'objets dangereux.
- Le contrôle du respect du règlement d'ordre intérieur (R.O.I.).
- Vérification des installations d'avant et d'après match : cela concerne les zones d'accès, d'évacuations, les issus et les parkings.
- L'accueil des spectateurs et l'accompagnement vers leur place.
- Empêcher l'accès aux zones « public interdit ».
- Fournir au public des informations utiles en ce qui concerne l'organisation, les infrastructures et les services de secours.
- Communiquer au service de police et de secours toutes informations concernant les supporters susceptibles de causer des ennuis (= trouble à l'ordre public).
- Prévenir toutes situations susceptibles de menacer l'ordre public.

#### *4.1.5.2 Le steward de rallye*[4]

[4] https://besafe.ibz.be/Publications/Les%20m%C3%A9tiers%20de%20la%20s%C3%A9curit%C3%A9%20publique%20et%20priv%C3%A9e.pdf

En ce qui concerne l'organisation d'épreuves ou de compétitions sportives disputées en totalité ou en partie sur la voie publique, le législateur a prévu l'engagement de stewards répartis le long du parcours.

Leurs missions sont :

- L'accueil du public.
- Fournir des conseils de sécurité au public.
- Effectuer la signalisation des zones interdites d'accès et installer le public dans les zones qui lui sont accessibles.
- Informer le public sur les possibilités de stationnement, les dangers potentiels, les infrastructures sanitaires, médicales ou de sécurité.
- Avertir le chef de sécurité ou les forces de l'ordre lors de situations à risque.

## 4.2 Sécurité privée

Cela concerne les professions régit par la loi du 10 avril 1990 sur la sécurité privée et particulière, à savoir les entreprises de gardiennage, les services interne de gardiennage, les entreprises de sécurité, les entreprises de consultance en sécurité, le service de sécurité de transport public, les organismes de formation. Cela concerne également la profession de détective privé.

### *4.2.1 Le gardiennage*

Cela concerne toute forme de surveillance et de protection de biens et de personnes. Ce secteur se subdivise en 8 domaines d'activités et est organisé sous 4 formes : l'entreprise de gardiennage, le service interne de gardiennage, le bénévolat et les employés de concessions publiques[5].

### *4.2.2 L'entreprise de sécurité*

Ce secteur se rapporte au matériel utilisé pour prévenir ou constater des faits délictueux. Il s'agit de matériel-électronique comme par exemple un système d'alarme, des caméras, du matériel d'empreinte digitale.

Attention que certaines activités liées au matériel et à l'installation sont règlementées par la loi du 10 avril 1990 article 1 § 3:

- La conception, l'installation et l'entretien de matériel d'alarme sont réservés aux entreprises de sécurité agréées.
- La surveillance et le traitement des signaux d'alarme qui proviennent d'un système d'alarme installé dans un bâtiment ne peuvent être gérés que par des centres d'alarme autorisés.

[5] Les employés de concessions publiques ne pourront plus effectuer cette activité à partir du 1er janvier 2015 ; ils devront faire partie d'une entreprise de gardiennage ou d'un service interne de gardiennage..

- L'utilisation des systèmes d'alarme est règlementée.
- Le suivi et la localisation des véhicules à l'aide d'un système après vol ou d'un système de suivi GPS ne peuvent être gérés que par des centrales de surveillance autorisées.

### *4.2.3 La consultance en sécurité*

Ce secteur est très vaste ; il concerne l'analyse de problème de sécurité, l'évaluation des risques, les audits pour prendre ou améliorer des mesures de sécurité, l'élaboration, la réalisation et l'évaluation de plans de sécurité, …

### *4.2.4 Le service de sécurité de transport public*

Un service de sécurité est un service organisé au sein d'une société publique de transports en commun et qui est chargé de la sécurité de celle-ci. En Belgique nous dénombrons (à l'heure actuelle quatre sociétés publiques de transports en commun : la S.N.C.B. (SECURAIL), De Lijn, la S.T.I.B., le T.E.C.).

Les personnes employées par les services de sécurité portent le titre d'agent de sécurité. Les agents de sécurité bénéficient de compétences élargies par rapport aux agents de gardiennage (ils peuvent notamment porter des menottes, un spray au poivre, etc.).

### *4.2.5 Les organismes de formation*

*La loi qualifie d'organisme de formation toute personne physique ou morale qui organise des formations relatives à la sécurité et au gardiennage (au sens de la loi du 10 avril 1990). Ces organismes de formation doivent être agréés par le Ministre de l'Intérieur. Il en va de même pour chacune des formations dispensées et des formateurs qui y sont engagés.*

### *4.2.6 Detective privé*

Cette fonction est régit par la loi du 19 juillet 1991. Ce secteur recouvre de nombreux domaines comme la recherche de personnes disparues, de biens volés, ainsi que la collecte d'informations sur des personnes (le comportement, la fortune, la moralité ou encore l'état civil), la collecte de preuves ou le constat de faits dans le but de trancher un litige.

Toutes les personnes qui accomplissent ce genre d'activité sont légalement considérées comme étant des détectives privés et ce, même s'ils n'utilisent pas cette dénomination dans l'exercice de leur fonction.

Ex. : L'expert automobile pour les assurances, l'enquêteur d'une agence de recouvrement, l'inspecteur d'assurance,…

# CHAPITRE 5 :LE DOMAINE DU GARDIENNAGE

## 5.1 Les associations d'entreprises/services actives dans le secteur

- L'A.P.E.G. (Association Professionnelle des Entreprises de Gardiennage) "a été créée en 1971 et représente à l'heure actuelle (juin 2014) 20 entreprises de gardiennage: 14 comme membres effectifs, et 6 comme membres adhérents. Depuis janvier 2001, l'APEG dispose, pour la gestion et l'assistance journalières, d'un Secrétariat-Général permanent, dirigé par le Secrétaire-Général. Le Secrétaire-Général est assisté par un assistant chargé du contenu et par un assistant administratif.

L'APEG est une association sans but lucratif et est dirigée par le Conseil d'Administration, dont les membres sont nommés par l'Assemblée Générale. Sept Commissions s'occupent actuellement du suivi des dossiers concrets. Les membres de l'APEG représentent plus de 90% du marché belge du gardiennage et occupent également plus de 90% du nombre total d'agents de gardiennage dans le secteur. En 2009, les membres de l'APEG ont réalisé un chiffre d'affaires d'environ € 600 millions ».

Sources : http://www.apeg-bvbo.be/?CategoryID=236

- Private Security Association (P.S.A. A.S.B.L.-V.Z.W): "PSA constitue un forum de discussion pour les services internes de gardiennage de nombreux secteurs d'activité. Tant les entreprises industrielles et de services que l'enseignement et les organismes sociaux organisent une surveillance interne. Les membres de PSA viennent de ces différents secteurs.

A côté de très grandes entreprises industrielles comme la pétrochimie, le secteur pharmaceutique et la métallurgie, nous comptons aussi des universités, des hôpitaux, des entreprises de distribution, des médias, des banques, des administrations provinciales et des sociétés de transports publics. Tous ces membres possèdent ensemble une expérience considérable dans la sécurité et la surveillance et de plus, disposent d'un réseau important de contacts.

Les membres de l'association collaborent afin d'accroître la qualité des services rendus par les organes internes de gardiennage au sein de leur entreprise ou organisation. L'association représente également tous les services internes de gardiennage auprès des autorités - et en particulier auprès du SPF Intérieur - Direction Sécurité Privée ».

Sources : *http://www.psavzw.be*

- L'Association Centrale d'Alarme (A.C.A.) "L'A.C.A. se positionne de façon indépendante des autres associations professionnelles pour la sécurité et le gardiennage et accordera sa coopération aux initiatives qui ont comme but d'améliorer la sécurité du client et de ses partenaires. Elle va se présenter comme l'interlocuteur du gouvernement et des organisations nationales et internationales, dans le domaine de la télésurveillance qui est son métier.

L'A.C.A. est ouvert à une nouvelle coopération aussi bien avec les sociétés de sécurité qu'avec les sociétés de gardiennage et leurs organisations respectives ».

Sources : *http://a-c-a.be/home%20FR.htm*

## 5.2 Evolution du secteur

Bien que le secteur a connu un ralentissement voire une réelle courbe descendante due à la crise financière de 2008, l'industrie de la sécurité en Belgique continue à bien se porter. L'augmentation continuelle du nombre d'entreprises de gardiennage agréées le démontre.

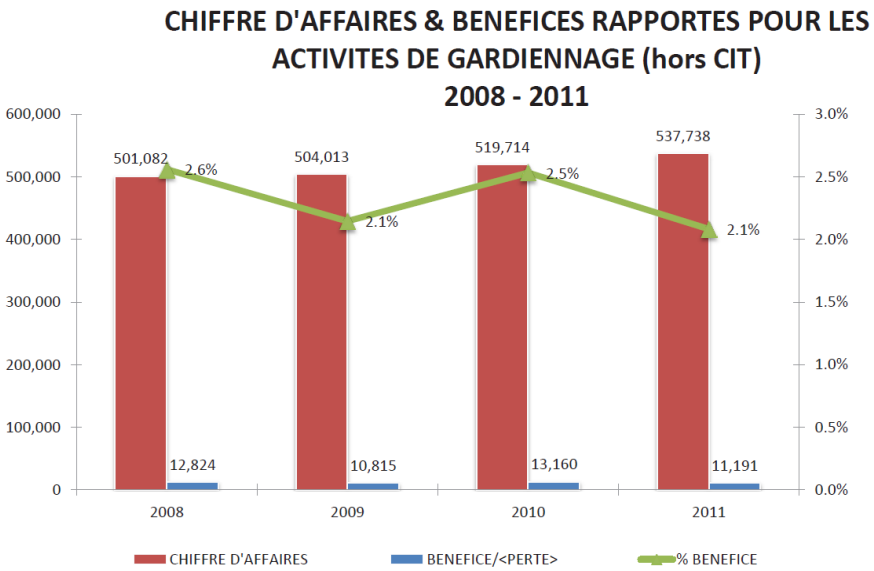
| Année | Nombre de nouvelles autorisations |
|---|---|
| 2011 | 19 |
| 2012 | 25 |
| 2013 | 26 |

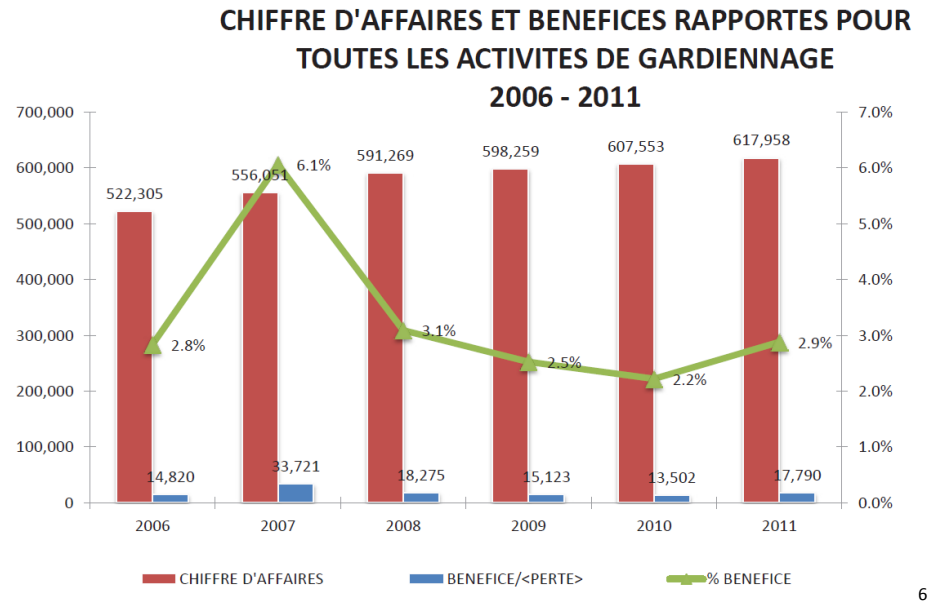
Le 30 octobre 2013, dans sa réponse à la question écrite n° 5-9890 de la députée Inge Faes (N-VA), la vice première ministre et ministre de l'Intérieur et de l'Égalité des Chances informe que 201 entreprises sont actuellement autorisées pour l'exploitation d'une entreprise de gardiennage. En outre, le pays compte également plus de 200 services internes de gardiennage agréés (source: SPF Intérieur www.vigilis.be).

Parmi ces derniers, plusieurs entreprises sont uniquement habilitées à assurer la dernière mission confiée au secteur du gardiennage, la 8ème activité, à savoir : l'accompagnement de véhicules exceptionnels en vue de la sécurité routière.

### *5.2.1 En termes de Chiffres d'affaires*

D'autre part, depuis 2011, l'industrie voit ses bénéfices doucement reprendre des couleurs.




[6]

Cette bonne situation est en partie due à la bonne tenue de l'activité « surveillance et protection du transport de valeurs »[7]

Lorsque l'on soustrait le CIT aux résultats obtenus, il apparaît que, bien que le chiffre d'affaires continue à croître, le bénéfice y lié ne suit pas la même tendance et subit même une légère diminution.

[6] Rapport annuel 2010-2011 de l'Apeg 2010-2011 p4.
[7] idem

### *5.2.2 En termes de nombre de personnes employées*

En termes de personnel, la tendance à un retour à l'engagement après quelques années de stabilisation de l'emploi semble être relancée.

Selon les chiffres communiqués par l'APEG, 2010 a vu un accroissement de 0,5% en ETP (équivalent temps plein) alors que 2011 voyait l'augmentation plus que doubler avec une augmentation du nombre de personnes employés de 1,3% ou 158 ETP.

Sur 4 années, de 2007 à 2011, les effectifs sont passés de 11.647 à 12.360 ETP soit une augmentation moyenne annuelle de 1,5%.

Les membres de l'APEG emploient conjointement 85,3 % d'hommes et 14,7 % de femmes.

56,8 % du personnel (hommes et femmes) se trouve dans la catégorie d'âge de 26 - 45 ans; 12,6% a moins de 26 ans et 30,6% a plus de 45 ans.

Dans le gardiennage statique (le plus gros segment), 36 % du personnel travaille en Flandre, 45 % à Bruxelles et 19 % en Wallonie.

### *5.2.3 En termes de nouvelles missions confiées au secteur*

Depuis la loi du 10 avril 1990 réglementant les activités de gardiennage en Belgique, les missions confiées aux agents de gardiennage ont beaucoup évolué. De nouvelles activités ont été attribuées au secteur. Durant la dernière décennie, ce sont 3 nouvelles activités que peuvent désormais gérer les agents de gardiennage.

## 5.3 Les 8 activités du gardiennage

A l'heure actuelle, les activités de gardiennage soumises à agrément en Belgique sont :

1° surveillance et protection de biens mobiliers ou immobiliers;

2° protection de personnes;

3° surveillance et/ou protection de transport de biens (le cours de droit détaillera plus cette activité);

4° gestion de centraux d'alarme;

5° surveillance et contrôle de personnes dans le cadre du maintien de la sécurité dans des lieux accessibles ou non au public;

6° réalisation de constatations se rapportant exclusivement à la situation immédiatement perceptible de biens se trouvant sur le domaine public, sur ordre de l'autorité compétente ou du titulaire d'une concession publique;

7° accompagnement de groupes de personnes en vue de la sécurité routière;

8° accompagnement de véhicules exceptionnels en vue de la sécurité routière.

### *5.3.1 Surveillance et protection de biens mobiliers ou immobiliers*

Mission traditionnelle et quasi originelle des entreprises de gardiennage, cette mission est assurée par des agents statiques ou mobiles.

### *5.3.2 Protection de personnes*

Lorsque l'on évoque cette activité, le body guard y est directement associé. Cette mission consiste en effet à assurer la protection de personnes à protéger, tant dans leurs lieux de résidence ou professionnels habituels que lors de leurs déplacements. Au-delà de cela, il s'agit également, et plus largement, d'assurer la surveillance d'immeubles habités.

### *5.3.3 Surveillance et/ou protection de transport de biens (le cours de droit détaillera plus cette activité)*

- Transport d'argent ou de biens déterminés par le Roi, qui en raison de leur caractère précieux ou de leur nature spécifique, peuvent faire l'objet d'une menace
- Gestion d'un centre de comptage d'argent
- Approvisionnement, surveillance lors d'activités aux ATM

Outre le transport sont repris dans cette activité de gardiennage :

- La gestion d'un centre de comptage d'argent;
- L'approvisionnement de certains ATM (Automated Teller Machine) ou leur surveillance si un accès aux billets ou cassettes d'argent est possible (entretien, réparation,…)

### *5.3.4 Gestion de centraux d'alarme*

Il s'agit de la réception et du traitement de signaux d'alarme issus des systèmes d'alarmes connectés. L'agent de gardiennage reçoit une alarme, l'analyse, la contrôle et en assure le suivi, par exemple en avertissant, en fonction des procédures qu'il a, le responsable du site, l'entreprise de gardiennage, ou un service officiel (pompiers, policiers,…).

## *5.3.5 Surveillance et contrôle de personnes dans le cadre du maintien de la sécurité dans des lieux accessibles ou non au public*

### *5.3.5.1 Contrôle en entrée*

Ajoutée par la loi du 09/06/1999 et complétée par la loi du 07/05/2004, cette activité de contrôle de personnes reprend un large éventail d'activités qui concernent entre autres la fonction d'agent de gardiennage aux entrées de dancings, gardiennage de complexes récréatifs ou cinématographiques, galeries commerçantes, inspecteurs en magasin, l'exercice de services dits de sécurité lors de concerts ou lors de fêtes ou de bals.

La spécificité de cette activité par rapport aux autres activités de gardiennage réside dans le fait qu'elle consiste en la surveillance du comportement de personnes. Par la même, l'exercice de cette fonction peut porter atteinte à la liberté individuelle et rendre cette activité particulièrement délicate.

En effet, bien que l'agent de gardiennage n'ait aucune compétence particulière, il peut cependant soumettre les personnes qui veulent avoir accès à un lieu accessible au public, à un contrôle superficiel des vêtements et des bagages à main.

Ce contrôle superficiel a pour but, lors d'un contrôle d'entrée autorisé par le Bourgmestre, de détecter des armes ou objets dangereux dont l'introduction dans un lieu pourrait perturber le bon déroulement de l'événement ou mettre en péril la sécurité des personnes présentes.

Ces contrôles ne sont pas systématiques et ne peuvent s'effectuer que, « *lorsque sur base du comportement d'une personne, d'indices matériels ou de circonstances, il y a des raisons sérieuses de croire que la personne porte une arme ou un objet dangereux dont l'introduction dans le lieu accessible au public peut troubler le bon ordre de l'événement ou mettre la sécurité des participants en péril* »[8]

Ces contrôles seront effectués par du personnel de même sexe que la personne contrôlée.

### *5.3.5.2 Contrôle en sortie*

Afin de prévenir ou constater des vols[9] dans des entreprises dont la nature ou les produits dérobés peuvent constituer une menace pour la sécurité de la société, le législateur permet, dans certaines conditions, aux agents de gardiennage d'effectuer des contrôles systématiques des biens de personnes qui quittent leur entreprise ou lieu de travail, à savoir les membres de l'entreprise, les sous traitants, les fournisseurs,…

Dans cet ordre d'idée, il est évident que ni les visiteurs ni les clients ne peuvent être contrôlés.

La possibilité d'un contrôle aléatoire (non systématique !) ainsi que l'aspect volontaire du contrôle doivent avoir impérativement été communiqués aux travailleurs.

Contrairement au contrôle à l'entrée, le contrôle à la sortie n'est pas obligatoirement effectué par un agent de gardiennage du même sexe que la personne contrôlée.

[8] Circulaire ministérielle relative à l'entrée en vigueur de l'art. 1er, § 1er, 5°, de la loi du 10 avril 1990. www.vigilis.be
[9] Article 8, §6 de la loi.

### *5.3.6 Réalisation de constatations, se rapportant exclusivement à la situation immédiatement perceptible de biens se trouvant sur le domaine public, sur ordre de l'autorité compétente ou du titulaire d'une concession publique*

L'agent de gardiennage a pour mission la dénonciation d'infractions punissables exclusivement d'une sanction administrative (SAC : sanction administrative communale) telles que le non payement de la redevance de parking, le dépôt d'immondices et de déchets,…)[10].

### *5.3.7 Accompagnement de groupes de personnes en vue de la sécurité routière*

Activité qui consiste en l'accompagnement de groupes de cyclistes et d'automobilistes, de participants à des compétitions sportives et d'écoliers.

### 5*.3.8 Accompagnement de véhicules exceptionnels en vue de la sécurité routière*.

Selon la loi, les transports exceptionnels peuvent être définis comme tout « *véhicule qui par sa construction, ou de par la charge indivisible qu'ils transportent, excèdent au moins une des dimensions suivantes :*

- *Longueur : Véhicule unique: 12 m; Tracteur + semi-remorque : 16,50 m; Camion + remorque : 18,75 m*
- *Largeur : 2,55 m*
- *Hauteur : 4,00 m*
- *Masse : 44 T pour les combinaisons à 5 essieux*
- *Dépassement arrière : 3,00 m »*

L'agent de gardiennage qui obtient son brevet « Attestation de compétences générales 127 heures » peut assurer les activités statique 1 et 5.

Pour toutes les autres missions, un certificat de réussite spécifique délivré par un organisme de formation reconnu par le Service Public Fédéral de l'intérieur est requis.

Concrètement et au niveau du travail de terrain, une formation particulière « on site » est dans la plupart des cas organisée et pourra être faite si l'agent de gardiennage dispose d'une carte d'identification.

[10] Dans le cadre de cette activité, il est interdit à l'agent de gardiennage d'aller à la recherche de personnes impliquées, de témoins ou de responsables, de contrôler l'identité, de recueillir des renseignements complémentaires ou de procéder à des interrogatoires de personnes (Art. 8, §3bis, *in fine*.)

## 5.4 Organisation des activités de gardiennage en Belgique

L'organisation du gardiennage en Belgique revêt 4 formes distinctes définies par la loi.

### *5.4.1 Entreprise de gardiennage*

L'entreprise de gardiennage est une personne physique ou morale, autorisée par le Service Public Fédéral de l'Intérieur, qui propose ses services, de manière permanente ou sporadique, à divers clients.

La loi impose que toute personne physique ou morale qui propose à des tiers des services de gardiennage doit être autorisée en tant qu'entreprise de gardiennage.

### *5.4.2 Service interne de gardiennage*[11]

Contrairement à l'entreprise de gardiennage, le service interne (personne physique ou morale, publique ou privée) ne fournit pas de services de gardiennage à des tiers mais uniquement pour ses propres besoins.

Le service interne de gardiennage relève de la loi du 10 avril 1990 et doit donc respecter les conditions d'exercices au même titre que l'entreprise de gardiennage. Concrètement, l'agent de gardiennage qui travaille dans un tel service doit être formé et doit obtenir l'attestation de compétence générale agent de gardiennage. Le dirigeant doit disposer d'un brevet « dirigeant type A », étant donné qu'il a autorité sur tous les agents, délivré par un organisme de formation reconnu par le SPF Intérieur.

Ce service peut organiser des missions de manière permanente ou occasionnelle.

### *5.4.3 Bénévolat*[12]

Les personnes qui exercent des activités de gardiennage de manière sporadique pour leur propre association organisatrice ou pour une association pour laquelle existe un lien manifeste avec les organisateurs relèvent du « régime de bénévoles ». Cette possibilité d'assurer les activités de contrôle de personnes et d'accompagnement dans la circulation a été laissée aux organisations sous certaines conditions :

- Le lien avec l'organisation
- Contrôle de personnes et d'accompagnement dans la circulation
- De manière sporadique
- Gratuitement

Les agents de gardiennage professionnels ne peuvent jamais intervenir comme « bénévoles »

[11] Loi 10.10.1990 – art. 1§2
[12] Loi 10.10.1990 – art. 2§1 1°

### *5.4.4 Concessionnaire*[13]

Les activités reprises dans ce régime concerne les entreprises ayant reçu une concession publique. Les membres du personnel d'une telle entreprise sont autorisés à exercer l'activité de gardiennage de "constatation de l'état des biens".

La concession de service publique est, pour faire simple, une délégation de service public ou le transfert de services assurés normalement par l'autorité publique à des entrepreneurs privés.

« La concession est un contrat administratif par lequel une autorité publique charge un particulier, une société d'économie mixte ou une personne de droit public (appelée le concessionnaire) de gérer un service public à ses frais, risques et périls sous le contrôle et dans les conditions établies par celui qui a donné la concession (le concédant) »[14]

## 5.5 Les missions dans le gardiennage

### *5.5.1 Agent statique*

Il s'agit de la première activité mentionné dans la loi. L'attestation de compétences générales agent de gardiennage permet à l'agent d'évoluer  dans un grand nombre de missions diverses. Néanmoins, l'acquisition de nouvelles compétences sera liée à des formations complémentaires. Ainsi, il pourra continuer à se perfectionner et se professionnaliser tout au long de sa carrière.

Les missions de l'agent de gardiennage peuvent être regroupées en divers secteurs d'activités

#### *5.5.1.1 L'Industrie*

L'agent assure la sécurité du site par des rondes de contrôle, de prévention durant par exemple l'ouverture ou la fermeture de celui-ci. Il peut également y assurer des missions de type « contrôle d'accès ».

Chaque industrie rencontre des risques spécifiques et évaluera la nécessité de mettre un ou plusieurs agents en fonction des risques. L'accent peut être mis sur l'aspect « security » et/ou safety.

Dans un tel environnement, le profil de l'agent qui effectue des rondes (''Rondier'') est particulièrement apprécié. Cet agent devra avoir les qualités suivantes : le souci du détail, la capacité à faire face à tous types de problèmes les plus courants sur le site, la connaissance des procédures d'alarmes spécifiques, etc.

Selon la taille et la nature du poste Industriel (automobile, aérospatiale, chimique, pétrochimique ou autre sites SEVESO I, II, ou III), certaines missions spéciales comme le service de pompiers interne peuvent être déléguées à l'entreprise de gardiennage.

[13] Loi 10.10.1990 – art. 2§1 1°

[14] Région wallonne, direction de la formation, syllabus « Droit administratif », p34, novembre 2007

*5.5.1.2 Bâtiments administratifs*

Dans cette catégorie se trouvent les ministères, les quartiers généraux d'entreprises multinationales, les entreprises de services, sociétés informatiques, etc.

Le rôle de l'agent est ici plus orienté vers la notion de service, tout en disposant des qualités essentielles de l'agent de gardiennage.

Selon les administrations, l'accent sera mis d'avantage sur l'aspect « image du service ». L'agent devra avoir un profil marqué et un gout naturel pour l'accueil, la réception, il devra en outre être proactif et « orienté service ». Sur ces postes, l'apparence et l'attitude sont primordiales. Souvent les rondes se limitent à des rondes d'ouvertures et de fermeture. Des « energy saving actions » peuvent être demandées.

*5.5.1.3 Magasin*

On distingue trois grandes catégories de postes « Magasins » :

- les galeries commerçantes
- les magasins à l'entrée
- les « inspecteurs de magasin » (ou « retail » travaillant en civil et traquant les vols à l'étalage, grivèleries, pick pocket, etc…)

Une connaissance sans faille des législations relatives au contrôle à l'entrée et en sortie, au flagrant délit, à la légitime défense sont absolument nécessaires pour évoluer efficacement dans ce décor particulier.

Le profil de l'agent sera orienté vers les relations interpersonnelles, le sens de la collaboration (avec les forces de l'ordre notamment) et de solides nerfs afin de résister à la phobie commune à 97% de l'humanité : les conflits interpersonnels.

En outre, l'agent de gardiennage qui veut exercer des activités d'inspecteur de magasins, missions particulières, doit suivre une formation spécifique et obligatoire. Cette formation d'inspecteur de magasin comporte 20 heures de cours et a pour but de former le futur inspecteur de magasin aux spécificités de sa nouvelle fonction et notamment aux aspects juridiques et pratiques des contrôles de sortie.

Ces contrôles de sortie, une prérogative spécifique de leur fonction, doivent faire l'objet d'une attention toute particulière. En effet, s'ils sont effectués en dehors du cadre de la loi, ils constituent une immixtion dans les fonctions de police et une grave atteinte aux droits et libertés fondamentaux du citoyen contrôlé.

Signalons que l'inspecteur de magasin porte de manière visible sa carte d'identification ou un badge de l'entreprise à partir du moment où :

- il s'adresse à un client,

- qu'il doit intervenir lorsqu'il a constaté qu'un client a passé le dernier lieu de paiement sans payer un ou plusieurs objet(s).

Il doit immédiatement proposer à la personne à laquelle il s'adresse qu'elle peut choisir que la suite de la procédure se déroule en présence d'un témoin et/ou dans un endroit à l'abri des regards. Enfin, et sans être exhaustif sur le sujet, il rédige un rapport sur lequel doit apparaître son numéro de carte d'identification.

#### *5.5.1.4 Events*

Typiquement, c'est la raison d'être de la législation spécifique du contrôle de sécurité à l'entrée, des palpations superficielles, de la vérification du comportement des clients, de la vérification si les clients détiennent des objets dangereux ou des armes.

Une formation spécifique doit être suivie si un agent de gardiennage souhaite travailler dans les cafés, salles de jeux et lieux ou l'on danse (milieux de sortie).

Toutefois, certaines restrictions légales interdisent à un agent (ou un dirigeant) d'exercer à la fois le gardiennage dans les milieux de sortie et l'octroi d'un permis de port d'arme et/ou bien l'agrément pour le transport de fond.

#### *5.5.1.5 Maître-chien*

A l'heure actuelle, il n'existe pas encore de formation légale « officielle et obligatoire » pour cette activité qui s'avère primordiale dans notre secteur d'activité.

Il est interdit de travailler avec un chien et être en même temps armée (exception : OTAN et ISPS en condition d'alerte maximale). La présence du chien est strictement dissuasive.

Afin de cadrer l'utilisation des chiens dans le domaine du gardiennage, la loi[15] apporte quelques précisions :

Le chien, d'une des 40 races de chiens de bergers, ne doit pas être utilisé comme arme et doit avoir réussi un test de sociabilité. Le chien est tenu en permanence en laisse (maximum 2 mètres) et muni d'une muselière souple. Le maître chien porte sa carte de maître-chien pendant toutes ses prestations avec son chien.

En principe, le gardiennage avec chien n'est pas autorisé dans les lieux fermés avec du public ni lors de missions de contrôle de personnes.

### *5.5.2 Agent effectuant du gardiennage mobile*

#### *5.5.2.1 Agent de gardiennage mobile*

Doté d'un bon sens de l'orientation et capable de mémoriser les plans de rondes d'un grand nombre de clients, l'agent de gardiennage mobile se rend, en suivant son plan de route, d'un client à l'autre. Sur place, il effectue des rondes d'ouverture, de fermeture ou de contrôle, selon un timing contractualisé avec le client. Mission individuelle par excellence, le métier d'agent de gardiennage mobile ou rondier a pour objet, de préférence par des passages aléatoires, de dissuader, observer et rapporter.

[15] Articles 8 à 14 de l'arrêté royal du 7 avril 2003 réglant certaines méthodes de gardiennage.

#### *5.5.2.2 Intervenant après alarme*

Lorsqu'un système d'alarme se déclenche, il est important de se rendre sur place afin de vérifier la véracité de l'alarme. L'intervenant après alarme sera, dans la plupart des cas, la première personne envoyée pour effectuer une « levée de doute ».

Cette activité demande une formation complémentaire et tactique quant à l'approche d'un bâtiment en alarme. Posséder des nerfs d'acier est aussi indispensable.

#### *5.5.2.3 Protection de personnes ou bodyguarding*

Cette activité peut comprendre la conduite mais l'objectif premier reste la protection d'une personne et une formation spécifique est requise.

## 5.6 Profil psychologique idéal de l'agent de gardiennage

D'un point de vue psychologique, l'agent de gardiennage idéal répond aux critères suivants, établis de manière précise par le SPFI :

- respecter son prochain
- ne pas être raciste
- ne pas être de nature violente, maîtriser ses réactions en situation de conflit et de danger
- être résistant au stress et au danger
- savoir résister au sentiment de pouvoir qui pourrait survenir par le port d'une tenue de travail, d'une carte d'identification, d'une arme ou par le travail avec chien
- savoir observer et constater rapidement des éléments visuels et auditifs
- capacité à remarquer rapidement des anomalies dans une situation familière
- reconnaître rapidement des situations de conflit ou de danger
- avoir une disposition à une attention soutenue
- résister à la solitude (par exemple le gardiennage de nuit)
- savoir s'organiser dans l'espace (sens de l'orientation, structure mentale de lieux)
- avoir une disposition à l'analyse et à la synthèse de problèmes concrets
- savoir rédiger des rapports clairs, concis et exacts
- savoir prendre rapidement des décisions de manière autonome dans des situations ad hoc
- savoir développer des stratégies lors de la résolution de problèmes propres à la fonction
- disposer d'une habileté sociale : savoir s'exprimer facilement oralement, savoir traiter avec la diversité (jeunes, étrangers, ...), savoir calmer les gens en état de panique ou d'hystérie, ... (lorsque l'activité de gardiennage comprend des contacts avec le public : par exemple inspecteur de magasin, opérateur de central d'alarme)
- conserver son calme en situation de crise

## 5.7 Conditions d'exercices

La loi du 10 avril 1990 avait comme objectif d'assainir et professionnaliser le secteur du gardiennage. Pour ce faire, une série de conditions liées à l'exercice de la profession d'agent de gardiennage ont été mises en place.

La loi stipule dans son Art. 2.,§ 1er que «  Nul ne peut offrir les services d'une entreprise de gardiennage ou organiser ceux d'un service interne de gardiennage, ou se faire connaître comme tel, s'il n'y a été préalablement autorisé par le ministre de l'Intérieur (…)»

Ce cours extrait démontre l'impérieuse reconnaissance nécessaire  avant toute démarche professionnelle.

Dans le chapitre III sur les conditions d'exercices, la loi définit les règles pour les responsables d'entreprise de gardiennage et pour les autres fonctions dans l'entreprise.

En ce qui concerne l'agent de gardiennage, les règles sont strictes et le futur agent doit y satisfaire avant de pouvoir exercer.

### *5.7.1 Condamnations, formation, …*

L'Art. 6. précise que le candidat, ressortissant d'un pays membre de l'Union Européenne et y résidant,  ne peut avoir été condamné, même avec sursis, à une peine de prison d'au moins **6 mois** pour une infraction quelconque et de n'avoir encouru **aucune condamnation pour un des faits suivants** :

- Coups et blessures volontaires
- Vol, recel
- Écoutes illégales, vie privée
- Chantage, escroquerie, extorsion
- Abus de confiance
- Faux en écriture
- Attentat à la pudeur
- "Drogues", "armes"
- "Racisme"
- Association de malfaiteurs et criminalité organisée

Le candidat doit avoir satisfait aux conditions de formation et être âgé d'au moins 18 ans.

Il ne doit en outre pas avoir fait partie des services de police ou n'en plus faire partie depuis au moins 5 ans et satisfaire aux conditions de sécurité nécessaires à l'exercice de sa fonction d'exécution.

L'agent de gardiennage  ne peut exercer simultanément des activités pour un service de sécurité et pour une entreprise ou service qui effectue des activités pour des cafés ou endroits où l'on danse.

En conclusion, le candidat devra fournir un extrait de casier judiciaire vierge ainsi que son attestation de réussite du brevet d'agent de gardiennage.

### *5.7.2 La carte d'identification*

Tout agent de gardiennage doit porter, pendant ses prestations, une carte d'identification ministérielle ou un insigne d'identification. Si l'agent choisit de porter un insigne d'identification (badge de l'entreprise) alors il doit avoir sur lui la carte d'identification ministérielle. (voir point 5.8 « les uniformes »).

Cette carte, valide pour une période 5 ans, remplit un triple objectif :

- Elle démontre aux autorités de contrôle (services de police et inspecteurs du SPF Intérieur), ainsi qu'au citoyen, que l'agent est légalement autorisé à effectuer des missions de gardiennage.
- Elle permet au citoyen d'identifier et nommer l'agent de gardiennage auquel il est confronté.
- Elle facilite également l'identification par le client d'un agent de gardiennage avant que celui-ci ne pénètre dans un endroit sécurisé ou n'emporte des valeurs.

Cette carte d'indentification est délivrée par le Service Public Fédéral lorsque le candidat a obtenu satisfaction à chaque étape du processus (formation, enquête de sécurité, extrait de casier judiciaire vierge, tests psychotechniques, …).

### *5.7.3 La carte d'identification Temporaire*

Suite à la scission de la formation d'agent de gardiennage en 2 blocs et pour permettre à de futurs agents de gardiennage ayant terminé leur 1er bloc de formation et inscrit pour le 2ème bloc d'exercer certaines activités, le législateur a introduit le système de carte temporaire.

La délivrance de cette carte valide 6 mois et non renouvelable autorise l'agent de gardiennage qui ne possède pas encore « l'attestation de compétences générales de gardiennage » d'être cependant engagé, dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée, par une entreprise de gardiennage ou un service interne de gardiennage.

L'agent devra bien évidement être, à l'engagement, inscrit pour la poursuite de sa formation dans un centre de formation reconnu.[16]

Cette carte temporaire permet à l'agent d'assurer les missions reprises sous l'autorisation EXE 10 à savoir la surveillance de biens et le contrôle de personnes, à l'exception du gardiennage mobile et de la surveillance dans les cafés et dancings, ainsi que des activités d'inspection de magasin.

Avant délivrance de cette carte temporaire, une vérification qu'aucune demande de carte temporaire n'a déjà été faite au nom de l'agent de gardiennage ni que celui-ci n'a été détenteur d'une carte d'identification délivrée par le Service Public Fédéral de l'intérieur auparavant sera effectuée.

[16] Arrêté royal du 07 juillet 2008

## 5.8 Matériel de base de l'agent de gardiennage

Pour effectuer efficacement son travail, l'agent de gardiennage doit posséder de nombreux outils. Pour rappel, les agents de gardiennage ou les membres d'un service interne de gardiennage peuvent (ils ne sont donc pas obligés) porter une tenue de travail uniforme (voir le point 5.9).

Le bon sens et l'efficacité impliquent que l'agent de gardiennage ou le membre d'un service interne de gardiennage porte des vêtements adaptées aux missions qui lui sont confiées.

### *5.8.1 Outils personnels*

Dans cette catégorie sont recensés de manière non exhaustive les outils qu'un agent se doit d'avoir avec lui pour toute mission qui lui est confiée : bic, carnet de note, Gsm, outil multifonctions, lampe de poche, etc.

### *5.8.2 Outils collectifs*

Utilisables par l'ensemble des agents d'un poste, ces outils ont plusieurs fonctions :

- Communication : Gsm d'entreprise, téléphone portable, talky-walky, ordinateur, Gps,…
- Safety : en incluant au Gsm une fonction « man down »,
- Le matériel spécifique par poste : jumelles, appareil photo, détecteur de gaz, tenue ignifugée, compteur Geiger, matériel Atex (Atmosphère Explosibles), …

## 5.9 Les tenues de travail uniformes

Quelques précisions :

La loi stipule, dans son article 8, que les agents **peuvent** porter un uniforme. En outre, elle impose à tout agent de gardiennage de porter, lors de l'exercice d'activités de gardiennage, de manière clairement lisible, sa carte d'identification ou un insigne d'identification (avec mention du nom de l'agent de gardiennage, du nom de l'entreprise et de son siège d'exploitation).

En cas d'utilisation d'une tenue de travail uniforme, l'entreprise de gardiennage doit respecter toutes les conditions de l'arrêté ministériel du 8 juin 2007 qui détermine le modèle et l'emblème des tenues de travail des agents de gardiennage.

**Afin d'éviter la confusion** avec la tenue de travail des militaires ou agents de la force publique, il a été décidé que seuls les coloris noir, blanc, jaune ou rouge, ou la combinaison de ceci peuvent être utilisés.

En outre, l'utilisation d'accessoires tels que boutons en métal, képis ou épaulettes, pouvant porter à confusion, est interdite.

Enfin, en plus du nom, logo de l'entreprise et éventuellement les mots "SECURITY", "SECURITE" ou "VEILIGHEID", toutes les tenues de travail uniformes sont pourvues de l'emblème VIGILIS.

Pour des **raisons évidentes de sécurité**, l'agent de gardiennage est tenu de rendre sa tenue de travail uniforme dès la fin de son contrat avec l'entreprise. L'entreprise détruit alors les emblèmes qui ne sont plus utilisés par ses agents de gardiennage de manière définitive.

L'entreprise enlève les emblèmes des tenues de travail dont elle se défait définitivement.

## 5.10 Consignes et procédures

Dans le monde professionnel en général, les choses ne se font pas seulement parce qu'elles doivent se faire. Et le domaine du gardiennage n'est pas différent. Le travail, les missions des agents répondent à un besoin que le client exprime, que l'audit de sécurité a mis en évidence.

Afin que les missions demandées se déroulent au mieux, le client et l'entreprise de gardiennage devront se mettre d'accord sur celles-ci.

### *5.10.1 La procédure*

- Marche à suivre, ensemble de formalités, de démarches à accomplir pour obtenir tel ou tel résultat.
- Processus suivi pour conduire une expérience, succession d'opérations à exécuter pour accomplir une tâche déterminée.

La procédure est une série d'étapes dont la poursuite, dans le respect de la chronologie, permettra d'aboutir à un objectif global à savoir maximiser la sécurité au sein de l'entreprise du client.

Elles sont rédigées conjointement entre le client et le cadre dirigeant, représentant de l'entreprise de gardiennage.

### *5.10.2 La consigne*

La consigne est une instruction donnée, un ordre à exécuter, une tâche à respecter dans le délai imparti. Elle est brève et concise.

L'une des qualités de la consigne est qu'elle peut très rapidement être mise en route.

Elle peut être rédigée par le représentant de l'entreprise de gardiennage, le chef d'équipe in situ ou l'un des agents en charge de la sécurité du client, d'initiative ou à la demande du client.

### *5.10.3 Modifications des procédures et consignes*

Le gardiennage est une activité sensible qui peut, si on n'y prend garde, déraper et créer des difficultés d'ordre légal : atteinte à la vie privée (utilisation des caméras), à la liberté d'aller et venir (accès publique, privé et privé accessible au public),…

Si des infractions à la législation sont constatées, leurs conséquences peuvent être dramatiques pour une entreprise de gardiennage qui risque d'être sanctionnée voire perdre son agrément.

En cas de modifications de procédures ou la mise en fonction de consignes sensibles, le rédacteur doit toujours avoir l'aval de l'entreprise de gardiennage avant diffusion.

### *5.10.4 Utilisation*

Ces deux outils (consignes et procédures) dont dispose l'agent de gardiennage ont un rôle identique : communiquer les règles, les tâches à assurer tout au long de la prestation.

#### *5.10.4.1 L'utilisation des procédures*

Elles jouent ont un rôle primordial. Elles décrivent point par point et chronologiquement les missions du service de gardiennage, donc de l'agent de gardiennage lors des prestations.

Les procédures sont le pilier auquel se réfère l'agent dans l'exercice de ses missions. Elles sont établies pour du long terme et pour une approche globale.

#### *5.10.4.2 L'utilisation des consignes*

Elles complètent les procédures pour une période nettement déterminée dans le temps et sont utilisées de manière temporaire.

Elles décrivent ce qu'il faut faire à quel moment mais dans un cadre d'exception.

Dans l'hypothèse où une consigne s'installe dans la durée, dans le long terme, elle pourrait acquérir la qualité de « long terme » et intégrer les procédures.

### *5.10.5 Le rôle de l'agent vis-à-vis des procédures et consignes*

L'agent de gardiennage peut s'appuyer sur le recueil de procédures.

Lors de l'édition de nouvelles informations, l'agent qui prend connaissance de celle-ci est, à partir de ce moment, réputé les connaître.

Afin d'être constamment performant dans l'exercice de ses missions, l'agent de gardiennage aura l'intelligence de lire et relire les procédures. Pour rappel, celles-ci sont les actions à prendre lorsqu'un incident survient et bien que l'agent de gardiennage ne doive pas retenir par cœur toutes les procédures il doit cependant rapidement et dans des conditions de stress, aller retrouver la bonne information dans la bonne farde.

# CHAPITRE 6 : LES RELATIONS ENTRE L'ENTREPRISE DE GARDIENNAGE ET LA POLICE

Les agents de gardiennage, tout comme les particuliers, lorsqu'ils sont témoins d'un crime ou d'un délit (pas d'une contravention ), soit contre la sécurité publique, soit contre la vie ou la propriété d'autrui (une personne) sont tenus de le dénoncer à l'autorité policière et/ou judiciaire. De même, en cas de flagrant délit ou de flagrant crime, ils ont la possibilité d'en retenir les auteurs (c'est ce qu'on appelle une « arrestation civile ».

Les entreprises et services internes de gardiennage sont tenus de répondre sans délai à toute demande d'information concernant leur activité émanant des autorités judiciaires et administratives ou des fonctionnaires et agents chargés du contrôle de l'exécution de la loi. En outre, les entreprises et services internes de gardiennage, les membres du personnel de ces entreprises ou services et les personnes travaillant pour leur compte doivent communiquer sans délai aux autorités judiciaires, chaque fois qu'elles le demandent, toutes les informations relatives aux délits dont ils ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs activités.

Le législateur a ainsi voulu éviter que parallèlement à la justice publique, ne se développe une justice privée exercée au sein des entreprises et ce sans aucune garantie, afin d'éviter d'en revenir au système des milices privées.

## 6.1. Relations professionnelles de confiance

L'agent de gardiennage se doit d'avoir un esprit de collaboration et de coopération avec les services officiels et leurs représentants. Outre le fait que les agents doivent légalement collaborer avec la police et les autorités judiciaires, adopter cette attitude est surtout une preuve de professionnalisme et de sérieux de la part de l'agent de gardiennage. Ce n'est pas un policier et il ne doit en aucun cas se permettre de croire qu'il peut s'approprier des missions et fonctions qui ne lui sont pas confiées légalement.

Lors de réunion de coordination, les services de gardiennage peuvent, dans les limites des dispositions légales, échanger des informations concernant les comportements à risques ou les infractions régulièrement dénoncées, déterminer les canaux d'information à utiliser en cas de demande d'appui, … et dans le même état d'esprit, un inspecteur de police locale ou fédérale pourrait contacter un agent de gardiennage pour lui demander des renseignements sur la nature de sa présence et sur les risques potentiels d'interférence dans le déroulement de sa mission (ex.: mouvements de foule, présence de personnes ou colis suspects, agissements suspects, endroits sensibles, renseignements sur les personnes présentes, renseignements sur les lieux, …).

Le maître mot en gardiennage est « prévention/dissuasion » et donc, une judicieuse collaboration entre la sécurité privée et publique contribuera efficacement à la réussite de chaque mission.

## 6.2. Collaboration des agents de gardiennage avec la police

### 6.2.1 *Collaboration et réquisition*

**Les agents de gardiennage peuvent collaborer, d'initiative ou sur demande, activement à l'application de la loi, notamment dans leurs rapports avec la police en :**

- signalant tous les faits suspects en rapport avec la sécurité des individus et/ou des lieux,
  Exemple : lors de sa ronde, l'agent de gardiennage observe que régulièrement le jeudi entre 03 et 04 heures, un véhicule arrêté sur la route devant son bâtiment fait des appels de phare avant d'être rejoint systématiquement par un autre véhicule. Après des échanges de colis entre les conducteurs, les deux véhicules repartent dans des directions opposées.

- dénonçant les infractions dont ils sont les témoins (sans obligation),

- protégeant les traces et indices en cas de découverte d'infractions, de faits délictueux,
  Exemple : lors de sa ronde, un agent découvre que la fenêtre du rez-de-chaussée a été brisée. En plus de constater qu'il y a des débris de verre qui jonchent le sol, il repère une pierre située à quelques mètres des débris. Vu que la pluie commence à tomber et afin de préserver les traces éventuelles, il pose son manteau sur la pierre.

- donnant aux services de police les informations dont ils disposent,
  Exemple : dans la société « all for geek », le patron a constaté depuis quelques jours que des vols de PC portables ont régulièrement lieu entre 18h et 22h. L'agent de gardiennage en charge de la surveillance des lieux a surpris une conversation, durant une pause, entre deux employés de la firme de nettoyage qui discutaient d'une « commande » de deux PC portables à livrer impérativement pour le jour X et que des PC sont « accessibles » dans le local Z.

- facilitant l'intervention éventuelle des services de police dans les locaux et propriétés sous leur responsabilité,
  Exemple : comme l'agent connaît bien les lieux où il effectue ses tâches, il peut être très utile pour guider les policiers qui doivent intervenir en leur donnant des informations sur les lieux, en ouvrant les portes avec son pass, en localisant les issues et voies d'accès, l'emplacement des interrupteurs, le nombre de locaux par étage,…

- fournissant tout renseignement utile ultérieur dans le cadre d'une enquête, sans se prendre pour des enquêteurs ou des membres des services de police.

**Dans l'exercice de ses fonctions, tout membre des services de police qui est en danger ou qui apporte son aide à autrui (accident, catastrophe, secourir quelqu'un,…) peut requérir l'assistance des personnes présentes et donc l'agent de gardiennage peut être réquisitionné à cette fin !**

### *6.2.2 Contrôle du respect de la législation*

1. Le contrôle du respect de la législation en vigueur est confié aux membres des services de police (police locale et police fédérale) ainsi qu'aux fonctionnaires et agent du Service public Fédéral de l'Intérieur (SPFI) désignés à cet effet par arrêté ministériel.

2. Ces agents qualifiés ont le pouvoir :

   - de se faire produire la carte d'identification par les membres des entreprises et services internes de gardiennage, ainsi que d'en exiger le port visible ;

   - en cas d'infraction constatée, de rédiger un procès-verbal adressé au Procureur du Roi. Dans les quinze jours de la constatation, une copie du procès-verbal doit être transmise au contrevenant. Les procès-verbaux ainsi établis font foi jusqu'à preuve du contraire.

# CHAPITRE 7 : UNE APPROCHE QUALITATIVE ET PROFESSIONNELLE DU GARDIENNAGE

La loi du 10 avril 1990 a donné un sérieux tournant au monde du gardiennage. En le réglementant, la loi a également participé activement à la professionnalisation du secteur.

En outre, la forte évolution et le nombre croissant d'agents de gardiennage que connaît le secteur de la sécurité privée depuis une vingtaine d'années, s'expliquant en partie par une augmentation du sentiment d'insécurité et donc de la demande en services de sécurité, ne peuvent être absorbés que grâce à des approches structurées et professionnelles de l'ensemble des acteurs de la sécurité privée.

## 7.1 Image du secteur

L'agent de gardiennage assure ses missions au sein même de la société. Qu'il soit agent statique en magasin, mobile ou rondier, intervenant sur alarme, ''sorteur'', l'agent est particulièrement « visible » (et c'est aussi son rôle !). Il est la première image que le grand public se fait du gardiennage.

Si la tendance à la généralisation existe dans toutes les professions, l'agent de gardiennage n'y échappe pas. Pour une éventuelle erreur commise par UN agent de gardiennage, la clientèle, le public aura tendance à considérer que TOUS les agents de gardiennage agissent de la sorte. Le secteur en sera atteint.

De même que la force d'une chaîne dépend de son maillon le plus faible, la qualité de l'image de notre secteur est directement liée à l'image que nous en donnons tous : de l'agent de gardiennage au directeur.

## 7.2 Déontologie

*« Ensemble des règles et des devoirs qui régissent une profession, la conduite de ceux qui l'exercent, les rapports entre ceux-ci et leurs clients et le public. »* (Petit Larousse 2011)

Il existe dans tous les domaines d'activités des obligations liées au métier.

L'agent de gardiennage, dans le cadre de sa fonction, est tenu à des obligations envers la Société, les autorités, ses collègues et employeurs,…

L'agent de gardiennage

- respecte les lois, les règles en vigueur
- ne fait preuve d'aucune discrimination dans quel que domaine que ce soit
- fait preuve d'intégrité et d'un sens civique au dessus de la moyenne

- adopte une attitude, un comportement digne
- ne consomme et n'est sous influence d'alcool ou drogue pendant ses prestations
- collabore avec ses collègues en toute transparence
- observe un devoir de réserve et de discrétion
- …

## 7.3 Ethique professionnelle :

Si la déontologie fait référence à un ensemble de devoirs qu'impose l'exercice d'une profession particulière (le professionnel doit suivre certaines règles), l'éthique relève des principes moraux de chaque individu ou groupes d'individus. L'éthique est donc les valeurs auxquelles fait référence non pas l'agent de gardiennage mais l'humain sous-jacent à l'agent. Ces valeurs sont des pré-requis indispensables pour devenir agent de gardiennage.

### *7.3.1 Quelques exemples : Exemplarité, honnêteté, incorruptibilité, rigueur, courtoisie,…*

Sachant que l'agent de gardiennage ne dispose d'aucun droit particulier supplémentaire aux droits dont dispose chaque citoyen, il doit, afin de s'imposer dans son cadre professionnel, employer ses valeurs personnelles comme autant d'atouts.

**L'exemplarité** : par leur fonction, les agents de gardiennage apparaissent souvent au premier plan. Que ce soit dans une galerie commerçante, à l'accueil d'un bâtiment de bureaux ou dans une mission d'agent de gardiennage mobile, leur attitude ne peut souffrir d'aucune faiblesse. La politesse et le respect qu'ils pratiquent à l'égard de leur interlocuteur démontrent une volonté de traiter chaque être humain sans distinction de race, de sexe, … (Déclaration universelle des droits de l'Homme)

**La courtoisie** : l'agent de gardiennage doit se faire respecter et faire respecter les règles imposées par son client. A ce titre, il doit parfois faire preuve de fermeté. Celle-ci n'exclut JAMAIS ni la courtoisie ni la politesse. L'usage d'un art nécessaire à la gestion de conflit, la communication, n'est ni vulgaire ni agressive.

**L'honnêteté** : il semble évident que la valeur supérieure des agents de gardiennage est la probité. Dans ce cadre, les agents sont réputés incorruptibles.

En conclusion, et bien que des différences existent entre déontologie et éthique, leur objectif est sensiblement le même : faciliter, harmoniser les rapports entre les personnes. La déontologie impose à un groupement de professionnels des règles précises. L'éthique de chaque agent lui est personnelle. C'est cependant par le respect de ces valeurs éthiques que l'on distingue le « bon » du mauvais agent.

## 7.4 Confidentialité

S'il est évident que le secret professionnel (interdiction de divulguer des informations recueillies dans le cadre de leur fonction) est de rigueur pour certains métiers tels que les professionnels de la santé (médecins, pharmaciens ou assistants sociaux) ou agents de police et enseignants, l'obligation du secret de l'information concerne également l'agent de gardiennage.

Informé entre autres des procédures de ses clients, des possibilités d'accès au bâtiment, du matériel de protection etc, l'agent de gardiennage doit faire preuve de la plus grande discrétion et ne peut, sous peine d'amende (, de 25 à 25.000€, art.11, par.2 de la loi), divulguer des informations confidentielles.

A titre de complément d'information, ce devoir de discrétion est illimité dans le temps et ne s'éteint pas avec la fin de la relation (contrat) entre l'agent et son employeur ou son client. L'agent de gardiennage y est soumis à vie.

## 7.5 Non ingérence lors de conflits politique, social ou du travail

Au cours d'événements socialement difficiles au sein de l'entreprise qu'il sécurise, le rôle de l'agent de gardiennage se complexifie.

En effet, la loi sanctionne de peine d'amendes allant de 25 à 25.000 EUR tout agent qui interviendrait lors de conflits politiques ou du travail ou lors d'activités syndicales ou à finalité politique (article 11, § 1er, de la loi).

Cependant, le rôle de l'agent de gardiennage est de protéger les biens et valeurs de son client. Il doit donc faire preuve de la plus grande réserve et éviter de prendre quelque initiative. Il assure principalement le safety et si besoin, transfère le risque à une autre autorité.

Durant ce types de conflits, l'agent de gardiennage

- ne prend pas de photos des protagonistes
- n'utilise les caméras à d'autres fins que les fins légales
- n'interpelle ni ne repousse les manifestants
- …

## 7.6 Contrôle des agents et entreprise via la police et les inspecteurs SPF Intérieur

Dans son arrêté royal du 17 décembre 1990, le législateur (via le Ministre de l'Intérieur) désigne, en son article 1, les fonctionnaires en charge du contrôle de l'application de la loi du 10 avril 1990 sur les entreprises de gardiennage, sur les entreprises de sécurité et sur les services internes de gardiennage et de ses arrêtés d'exécution.

Concrètement,

> *« les fonctionnaires de police de la police locale et fédérale et certains agents et fonctionnaires désignés par le Ministre de l'Intérieur sont habilités à contrôler le respect de la loi et de ses arrêtés d'exécution.*

*Les personnes qui exercent le contrôle sont habilitées :*
*1° à requérir l'assistance des services de police ;*
*2° à avoir accès à tout moment aux organismes de formation, aux stands de tir où les agents de gardiennage suivent une formation arme, aux entreprises de gardiennage, aux entreprises qui organisent un service interne de gardiennage ainsi qu'à tous les lieux où des activités de gardiennage sont exercées et où des formations sont dispensées ;*
*3° à compulser toutes les pièces nécessaires ;*
*4° à dresser procès-verbal lorsqu'elles constatent une infraction ;*
*5° à ordonner, dans le cas de certaines infractions graves, la cessation immédiate des agissements constituant l'infraction.*
*Des mesures spécifiques sont prévues pour le transport de valeurs lors de l'exercice de contrôles. »*
Source : www.vigilis.be, 26/12/2013

## 7.7 Comment rendre un service de qualité ?

Afin de professionnaliser le secteur, la loi a imposé une série de mesures qui en plus de l'objectif initial participe à l'augmentation de la qualité du service fourni par les entreprises de gardiennage.

En imposant, par exemple, des formations complémentaires en fonction des missions à mener, les agents sont mieux préparés pour faire face aux situations qui se présentent à eux.

En organisant les contrôles, les demandes d'agréments et les renouvellements de ceux-ci, la loi force le secteur à un nivellement progressif vers le haut.

### *7.7.1 Le client*

Henry Ford disait **« Ce n'est pas l'employeur qui paie les salaires, mais le client. ».**

Cette citation redéfinit la place exacte qu'a le client dans sa relation avec l'entreprise de gardiennage et les agents. Sans client, pas de salaire, c'est une évidence.

Le client (externe ><interne) au sens économique, désigne la personne ou l'entité qui prend la décision d'acheter un bien ou service, de façon occasionnelle ou habituelle, à un fournisseur

Le rôle des agents, s'il n'est pas de convaincre de nouveaux clients est de tout faire (dans les limites de la loi et du respect de la CP317) pour conserver les clients de son entreprise. Il est donc important que l'agent ait une connaissance des attentes des clients

#### *7.7.1.1 Les attentes d'un client*

La première attente d'un client est qu'on l'écoute et que l'on aborde les problèmes qu'il rencontre avec empathie. Une personne qui a été braquée, volée, … vit cette situation avec beaucoup de stress. Pour répondre à ses besoins, il faut les entendre, les comprendre et les visualiser.

#### *7.7.1.2 Relation de confiance*

Lorsqu'un client fait appel à une entreprise de gardiennage, il attend de celle-ci qu'elle lui apporte la sérénité. Le client qui fait confiance à une entreprise lui dit en substance : « *Voilà les clés du bâtiment, TU t'en charges* ». Il doit pouvoir dormir sur ses 2 oreilles et n'être dérangé que pour des motifs sérieux

#### *7.7.1.3 Balance coût/risque*

La première réflexion que mène un client avant de faire appel à une entreprise de gardiennage est donc de savoir si *le coût en vaut la peine*. On le sait, plusieurs risques sont particulièrement destructeurs (incendie, sabotage, …). Par contre, d'autres types de risque n'entament *que* le chiffre d'affaire de l'entreprise. Il faut donc vérifier si le poids de la perte est supérieur au coût de la sécurisation. Il sera donc capital de recenser toutes les pertes pour la société :

- en termes de chiffre d'affaires, c'est évident
- en terme d'image pour ses clients (non, je ne vais plus dans ce magasin, c'est le 2ème braquage en moins d'un an ! ou encore cette banque s'est fait cambriolée)
- en terme de confiance pour son personnel, ses fournisseurs, ses actionnaires, ses partenaires commerciaux,…

Il est donc capital qu'une entreprise ait une attitude proactive concernant sa sécurité.

Pour déterminer quelles actions doivent (ou ne doivent) pas être prises, l'entreprise devra donc faire une analyse, une balance entre le risque encouru et le poids des pertes éventuelles.

#### *7.7.1.4 Conseils de professionnels*

Durant toute la durée du contrat, le client attend de l'entreprise de gardiennage (et de ses représentants dont les agents) que l'on lui apporte des solutions pour améliorer sa sécurité (et accroître son sentiment de sécurité !)[17].

La notion de « *audit permanent de sécurité* » prend ici tout son sens. Le rôle de l'agent est primordial : il connaît le bâtiment, sait où en sont les faiblesses, constate où l'on a tenté de pénétrer, peut remarquer si le grillage a été sectionné, si des voitures suspectes ont rôdé, etc.

Cette approche peut aller jusqu'à proposer des pistes pour réduire ses coûts structurels, ce qui peut éventuellement se faire au détriment « d'heures de gardiennage ». Des exemples ? 4 entrées, 4 agents ou 1 agent et 3 caméras, ouverture automatique !



[17] *Le sentiment d'insécurité exprime principalement autre chose que l'expérience de la victimation, il exprime une vulnérabilité*. La peur est ainsi liée à l'âge (les personnes âgées ont davantage peur, même si il ne leur est rien arrivé), au sexe (les femmes ont davantage peur que les hommes) et au niveau social (la précarité accroît la peur). Par ailleurs, les enquêtes montrent également que, s'agissant de leur quartier, la peur d'une partie de nos concitoyens est alimentée par ce qui leur apparaît comme des *signes extérieurs de désordre et d'abandon* : d'abord le bruit, la saleté, les tags, les dégradations, ensuite les regroupements de jeunes et la présence de drogue. La peur est ainsi plus forte chez les habitants des quartiers populaires où sont concentrés ces signes. (Laurent Mucchielli, spécialiste des questions de sécurité, http://owni.fr/2011/05/09/insecurite-ou-sentiment-d%E2%80%99insecurite/)

#### *7.7.1.5 Communication claire*

En établissant des rapports de qualité quant au fond et à la forme, l'agent de gardiennage apporte les informations nécessaires au client pour prendre les décisions dans sa stratégie de gestion de la sécurité de son site.

En outre, la communication avec l'entreprise de gardiennage basée sur une relation de confiance doit pouvoir se dérouler dans la plus grande transparence.

### *7.7.2 Quels sont les outils de l'agent de gardiennage pour rendre un service de qualité?*

- Le premier outil de l'agent de gardiennage pour se faire respecter est son attitude. En effet, l'agent de gardiennage est souvent la première personne que le public va rencontrer. Par son attitude, il renvoie « *l'image* » du client chez qui il travaille et de l'entreprise qui l'emploie. L'agent est donc tenu de maintenir son uniforme dans un état de propreté impeccable. Il veille également à ce que son hygiène personnelle soit irréprochable.
- La qualité de son discours a également une réelle importance. Ni la vulgarité ni l'impolitesse ne favorisent la relation entre deux personnes.
- Le respect des consignes et procédures qui lui sont transmises permet à l'agent d'être en adéquation évidente avec les attentes de son client
- En anticipant les difficultés que le client, et donc l'agent lui-même, risque de rencontrer, en faisant preuve de pro-activité (><ré-activité), l'agent de gardiennage accroît la qualité de son service, de sa prestation.

# BIBLIOGRAPHIE

Syllabus de formation

- « Introduction à L'Organisation du Secteur du Gardiennage », Patrick DEMEY, Centre d'Instruction des Métiers de la Sécurité et du Gardiennage A.S.B.L.
- «Organisation du secteur du gardiennage », Olivier PHILIPPE, Safety Security Center

Références internet

- www.vigilis.be