

Professionnel et multitâche



Le secteur privé du gardiennage connaît un élargissement de son champ d'activité et est de plus en plus souvent en contact avec le public. La frontière longtemps très marquée entre les autorités policières et le terrain d'action des sociétés de gardiennage évolue vers une collaboration constructive. Avec le Secure Quality® Label, le secteur exprime son enthousiasme pour un avenir prometteur.

Le secteur privé du gardiennage a enduré de nombreuses critiques par le passé, tant de la part des clients que des autorités. En 1990, la 'Loi Tobback' a été votée, une loi de contrôle et de répression du secteur qui le poussait dans un carcan. Le secteur s'est adapté avec un professionnalisme accru. Ce fut l'occasion, en 2009, de s'interroger sur le message à diffuser dans le public par rapport à la situation réelle : le gardiennage était devenu un secteur mature capable de s'autoréguler. La Commission Gardiennage de l'APEG (Association Professionnelle des Entreprises de Gardiennage) sous la présidence de Luc Adriaenssens, était responsable de l'établissement du Secure Quality® Label. « Ce label est une primum importante pour le secteur du gardiennage privé et un couronnement pour cette branche mettant vraiment la qualité de service en évidence. » Tandis que l'APEG planchait déjà sur la préparation du label en 2009, la ministre de l'Intérieur Annemie Turtelboom a également montré de l'intérêt pour intégrer la 'qualité' dans la législation appliquée au secteur. Luc Adriaenssens : « Par le passé, la loi a imposé un certain nombre de choses au secteur, alors que le secteur lui-même peut désormais apporter une contribution réaliste par rapport au marché ».

Cinq chapitres

Le Secure Quality® Label qui a été présenté le 23 mars 2011 dans sa forme définitive, s'articule autour de 5 chapitres qui comprennent au total 30 normes. Les parallèles avec les normes ISO n'ont rien d'étrange, mais il s'agit bel et bien d'un document établi par le secteur lui-même. Un premier chapitre concerne l'organisation de l'entreprise. Celle-ci doit évidemment être totalement en ordre d'un point de vue légal, mais ce chapitre attache aussi de l'importance à l'ESR. Luc Adriaenssens : « Nous sommes un secteur avec de nombreuses opportunités d'emploi pour les personnes peu qualifiées et cet engagement est inscrit. » Le 2^e chapitre traite de la gestion et de la politique de qualité, en particulier le traitement des plaintes. Les procédures doivent décrire de façon aussi précise que possible ce que l'on attend du collaborateur et contribuer à la prise de conscience de la valeur de sa tâche. Ce chapitre comprend aussi les aspects liés

à l'évaluation des clients et les processus d'amélioration. La confiance est une donnée essentielle pour ce secteur et, par conséquent, le 3^e chapitre est consacré à la politique d'intégrité au sein de la société. « Il y a nécessairement beaucoup d'informations confidentielles provenant des clients des sociétés de gardiennage et celles-ci doivent en assurer la protection », précise Luc Adriaenssens. Le 4^e chapitre traite de la gestion des moyens. Cela suppose notamment du personnel qualifié, une politique de formation, un bon équipement adapté à la mission à effectuer, le bon fonctionnement de l'équipement et le choix des véhicules. Le dernier chapitre enfin concerne le service. Luc Adriaenssens : « Une offre et ensuite un contrat éventuel doit contenir une description précise des services proposés, ainsi que les conditions qui y sont liées. Il doit indiquer précisément quand l'accord débute, comment il doit se dérouler et ce qui est prévu en termes d'évaluation et d'aménagement du service. » L'évaluation d'une société de gardiennage par rapport à ces normes est effectuée par un bureau d'audit indépendant qui transmet directement le résultat de validation à l'APEG. Le label est valable 3 ans, mais un audit de contrôle annuel est prévu. « Le label est déterminant pour l'image du secteur », argumente Luc Adriaenssens. « Tous les membres de l'APEG doivent obtenir le label, et cela vaut évidemment aussi pour les nouveaux candidats-membres éventuels. »

Conséquences positives

« Depuis le lancement du Secure Quality® Label, les non-membres APEG montrent un intérêt accru pour une évaluation et une adhésion », constate Luc Adriaenssens. « Il s'agit surtout de petites entreprises qui misent sciemment sur le professionnalisme et la qualité. » Un choix réjouissant car les tâches des entreprises de gardiennage évoluent fortement, avec beaucoup plus d'interventions dans le domaine public et une implication dans le contrôle des personnes. « Le secteur opère toujours davantage de façon complémentaire aux services de police », explique Luc Adriaenssens. « Il existe une tendance claire à la collaboration avec la police locale et fédérale. »



Luc Adriaenssens, président de la Commission Gardiennage au sein de l'APEG (Association Professionnelle des Entreprises de Gardiennage).

Reconnaissance pour la recherche qualitative

« Bien que le Secure Quality® Label n'ait pas encore beaucoup de valeur commerciale, il constitue une reconnaissance importante pour la recherche qualitative du secteur », commente Alain D'Haese, Marketing & Communication Manager de G4S. « Les normes et les standards sont désormais clairement décrits dans la charte de qualité. Nous pouvons considérer le Secure Quality® Label comme un complément à la certification ISO qui permet au secteur d'afficher une uniformité. Le contenu du Secure Quality® Label devrait être la norme pour toute demande relative

Eduard CODDÉ ■