

EFFETS DE LA TRANSITION NUMERIQUE SUR LE SECTEUR DE LA SECURITE PRIVEE

EN TERMES D'ACTIVITES, METIERS ET COMPETENCES

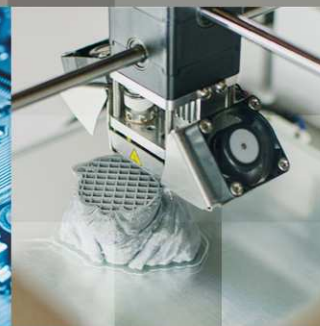
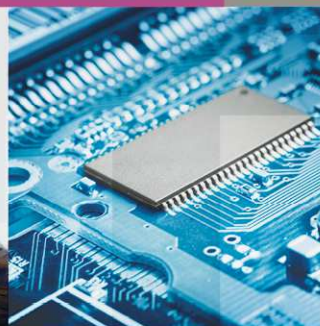


TABLE DES MATIERES

METHODOLOGIE	3
LES CONTOURS DE L'ECONOMIE NUMERIQUE	4
Les caractéristiques principales de cette transition.....	4
Les leviers de la transformation numérique des entreprises.....	6
Les effets sur le marché de l'emploi	6
LE SECTEUR DE LA SECURITE PRIVEE.....	7
Etat des lieux.....	8
Enjeux généraux pour le secteur.....	9
LA TRANSFORMATION NUMERIQUE ET LE SECTEUR DE LA SECURITE PRIVEE	10
La transformation numérique et les services.....	10
Les leviers de la transformation numérique de la sécurité privée.....	11
EVOLUTION DES METIERS ET COMPETENCES DU SECTEUR.....	16
BIBLIOGRAPHIE	18
Ouvrages	18
Sites consultés.....	18

Anticiper les évolutions, la transformation et l'émergence des métiers constitue un axe majeur de la mission d'analyse et d'information sur le marché du travail du Forem. Ce dispositif prospectif se déploie à deux niveaux : au plan des perspectives sectorielles (ou filières), et ensuite au plan des métiers ou compétences.

Le Forem a entamé en 2013 une démarche visant à déterminer - à l'aide d'une approche globalisante et objectivante - les « métiers d'avenir » pour la Wallonie. Si la prospective est considérée ici comme l'élaboration de futur(s) probable(s) ET souhaitable(s), l'issue visée reste pragmatique. Ces analyses visent à influencer l'offre de services interne, mais aussi externe au Forem (accompagnement/formation/orientation), à favoriser le partenariat et à informer le public.

Une première étude exploratoire intitulée « [Métiers d'avenir pour la Wallonie](#) » parue en septembre 2013 a permis de dégager les grandes tendances d'évolution des secteurs de l'économie et, brièvement, leur impact sur les métiers.

Sur base des métiers d'avenir ainsi identifiés, une analyse en profondeur « métier par métier », se fondant sur la méthode [Abilitic2Perfom](#)¹ est mise en œuvre depuis 2014 et permet de mieux cerner les évolutions des métiers et d'adapter, après l'analyse de grands domaines de transformation attendus, l'offre de prestations.

En 2016, Le Forem poursuit la démarche prospective et s'inscrit dans plusieurs axes du Plan Marshall 4.0 dont une finalité est de soutenir l'innovation numérique. En effet, la transition numérique touche en profondeur l'ensemble des secteurs d'activités ainsi que les métiers et les compétences. Il convient dès lors non seulement de « prendre le train du numérique », mais également d'anticiper pour le service public de l'emploi quelles seront les opportunités de demain.

Dans cette optique, l'analyse qui suit explore le secteur de la sécurité privée en Wallonie sous l'angle de la [transition numérique](#). Les développements en matière de hardware, de logiciels, d'interfaces et de connectivité ouvrent le champ des possibles, revisitent les pratiques et les rôles de chacun des acteurs.

¹ Abilitic2Perfom est une méthode d'anticipation des compétences basée sur l'animation de groupes d'experts lors d'ateliers successifs.

Le domaine de la formation professionnelle se doit donc de suivre ce mouvement, voire même de l'anticiper. Les compétences aujourd'hui requises pour l'exercice de tel ou tel métier évoluent parfois fortement. Les travailleurs sont amenés à posséder davantage de connaissances dans des domaines de plus en plus larges.

Cette publication tente d'éclairer comment les évolutions liées à la transformation numérique de l'économie wallonne impactent le contenu des métiers, les compétences déjà aujourd'hui et à un horizon temporel de 3 à 5 ans.

METHODOLOGIE

En 2016, les collaborateurs du service d'analyse du marché de l'emploi et de la formation du Forem ont réalisé une première analyse bibliographique sur les effets de l'émergence de l'économie numérique. Ce document qui synthétise la littérature ainsi que la veille du secteur, adopte par ailleurs la grille de lecture du bureau de consultance Roland Berger dans le rapport « [Regards sur l'économie wallonne, Economie du numérique](#) » pour structurer les contenus en termes de leviers, enjeux.

Cette synthèse a ensuite été soumise de manière individuelle à un panel d'experts wallons actifs dans le secteur (opérateurs de formation, entreprises, centres de compétences, pôles de compétitivité, etc.)². Ceux-ci ont été principalement sollicités par courriel via un questionnaire sur l'adéquation de ces tendances au niveau wallon, les besoins en compétences et en prestations qui en découlent.

Des avis collectés ont été confrontés, consolidés et intégrés dans une nouvelle synthèse qui fait l'objet de cette publication.

² La liste des différents organismes et institutions sollicités est disponible à la fin de ce document.

LES CONTOURS DE L'ECONOMIE NUMERIQUE

On parle de transition « numérique » ou « digitale » de l'économie depuis le début des années 2000, avec l'apparition de nouvelles technologies de l'information et de la communication qui ont rapidement gagné une grande partie des activités de l'économie et de la société civile.

L'arrivée de ces technologies dites « de rupture » s'inscrit dans les évolutions des technologies de l'informatique qui ont démarré dans les années 70 avec l'invention du microprocesseur. Ce dernier a préparé l'avènement des ordinateurs personnels. Internet a ensuite permis leur mise en réseau et favorisé, plus récemment, le développement de grappes d'innovations technologiques associées telles que l'Internet mobile, le Cloud computing, l'Internet des Objets et le Big Data.

Un ensemble d'innovations arrive ainsi maintenant à maturité en même temps en termes de hardware de production (imprimante 3D, robots...) et d'informations (stockage des données, datacenters...), en termes de logiciels (réseaux sociaux, solutions cloud, Big Data...), d'interfaces (systèmes embarqués, capteurs, communication machine à machine...) ou de connectivité (large bande passante mobile, fibre optique...). Tantôt solution à part entière, tantôt facilitateur, ces technologies concernent tous les secteurs de l'économie³.

Le concept d'« économie numérique », souvent confondu avec les secteurs qui comptent des activités de commerce de détail en ligne et de marketing, se propage de secteur en secteur, jusqu'aux activités manufacturières, agricoles, de la santé ou énergétiques. Ainsi, c'est l'économie dans son ensemble qui devient « numérique ». Ce tournant parfois qualifié dans les publications abondantes sur le sujet, de « xième⁴ révolution industrielle » (après la vapeur, l'électricité et

³ Roland Berger Strategy Consultants, *Regards sur l'économie wallonne, Economie par le numérique*, SOGEPA, septembre 2015.

⁴ Bruno Colmant considère la révolution digitale comme la troisième révolution économique, « [...] celle de la mobilité du capital et de l'information » dans Itinera institute, « *L'économie digitale va-t-elle pulvériser les états ?* ». Le très médiatisé, Jeremy Rifkin, parle de la troisième révolution industrielle (après la vapeur et la convergence entre moteur à combustion interne et réseaux électriques) qui selon lui, naît de la convergence des technologies de la communication et des énergies renouvelables. De son côté, le Gouvernement wallon nomme son plan de développement économique « Marshall 4.0 » : « Cette nouvelle orientation entend positionner la Wallonie en pointe dans le cadre de la

l'informatisation) semble se distinguer des précédentes « révolutions » par la vitesse à laquelle l'expansion a lieu dans les manières de produire et de consommer.

Les caractéristiques principales de cette transition

■ La globalisation de la chaîne de valeur

La transition digitale permet de piloter plus facilement des chaînes de valeurs de plus en plus globales et de répartir les processus de production géographiquement afin de profiter des particularités des marchés locaux répartis dans diverses régions du monde. Cette optimisation amplifie le processus de mondialisation.

Une étude de Brynjolfsson et Mc Afee⁵ suggère que l'automatisation, c'est-à-dire, le remplacement structurel de nombreuses tâches humaines par des processus digitaux et par la dématérialisation des réseaux physiques (remplacés par Internet ou des guichets numériques), permettrait la relocalisation de certaines activités, les avantages comparatifs des délocalisations vers des pays à bas salaires devenant moindres.

■ L'émergence de nouveaux modèles d'affaires

Les technologies innovantes de la communication se diffusent rapidement dans les organisations, mais aussi dans la société civile⁶. A disposition des consommateurs, elles leur permettent de prendre part à la création de valeur en utilisant quotidiennement des applications numériques, en produisant eux-mêmes des biens ou des services ou même en remettant sur le marché des biens inutilisés sur des plateformes web. L'économie partagée ou collaborative, est un nouveau modèle économique dans lequel l'usage prédomine sur la propriété. L'utilisation des plateformes par des particuliers a un effet de désintermédiation certain sur les activités des services. Ainsi, la croissance récente des plateformes

quatrième révolution industrielle qui s'affirme aujourd'hui, avec la numérisation poussée des échanges économiques et productifs, dans un système global connecté ».

⁵ BRYNJOLFSSON (E.) et MC AFEE (A.), *Deuxième Âge de la machine. (Le) Travail et prospérité à l'heure de la révolution technologique*, 2015.

⁶ Le dernier baromètre des usages numériques en Wallonie montrait d'ailleurs que la conversion du GSM vers le smartphone est en pleine croissance, les possesseurs de ce dernier étant passés de 25 à 39 % en un an. (Digitalwallonia.be, *Baromètre 2015 des usages numériques des citoyens wallons*, octobre 2015).

en ligne peut être considérée comme la formalisation de l'économie informelle, en remplaçant en quelque sorte les paiements de la main à la main par des paiements en ligne « traçables »⁷.

Des nouvelles formes de travail⁸ se développent. Elles se caractérisent par un brouillage des frontières à plusieurs niveaux, entre vie professionnelle et vie privée, entre statut de salarié et d'indépendant, entre producteur et consommateur, mais aussi entre le statut de collaborateur bénévole et de salarié.

Le développement des plateformes en ligne, mais aussi d'autres technologies comme le cloud computing influencent également le rapport au collectif dans le monde du travail. En effet, le cloud par exemple, de par la possibilité qu'il offre d'utiliser des infrastructures informatiques situées dans des endroits différents (par exemple OneDrive, GoogleDocs, etc.), accélère le développement de toutes les formes de travail à distance et de travail virtuel. Certains travailleurs sont ainsi isolés et il semble que leur mode d'appartenance soit davantage personnalisé. Dans ces nouvelles formes de travail où certains travailleurs ne partagent plus de temps de co-présence, ni parfois même de co-activité, les identités professionnelles se construisent autrement. D'ailleurs, de nombreux travailleurs isolés (indépendants et télétravailleurs salariés) vont vers des espaces de co-working pour retrouver du lien social dans des espaces de co-présence sans co-activités.

■ L'information comme ressource stratégique

Les individus connectés en réseau forment une « multitude »⁹ puissante. L'entreprise gagne à se lier et être à l'écoute de ces individus connectés via divers canaux d'interactions et notamment les réseaux sociaux. Les technologies du Big Data capables de capturer, analyser et fournir des recommandations précises et en temps réel aux entreprises se développent particulièrement autour de l'exploitation à grande échelle des données partagées par les individus via des

⁷ VALENDUC (G.) et VENDRAMIN (P.), *Le travail dans l'économie digitale : continuités et ruptures*, ETUI Working Papers, mars 2016.

⁸ Par exemple : « Le crowd working désigne le travail effectué à partir de plateformes en ligne qui permettent à des organisations et des individus d'accéder à d'autres organisations ou individus pour fournir des services, des produits en échange de paiement ». Valenduc (G.) et Vendramin (P.), *Le travail dans l'économie digitale : continuités et ruptures*, ETUI Working Papers, mars 2016.

⁹ COLIN (N.), *La richesse des nations après la révolution numérique*, Terra Nova positions, novembre 2015.

applications. Bien que l'exploitation des données clients, qu'elles soient obtenues directement auprès des clients, observées (préférences de navigation sur internet, coordonnées géographiques, etc.), ou déduites d'une analyse, pour améliorer les produits et services ne soit pas une nouveauté de l'économie numérique, la croissance de la puissance de traitement et de stockage des données a facilité l'utilisation massive des données. L'ensemble de la littérature existante s'accorde pour dire que l'information digitalisée devient encore plus qu'hier une ressource économique stratégique.

■ L'effet de réseau et le risque de monopole

Le développement de plateformes web utilisant de nouveaux modèles d'affaires transforme les modalités de la concurrence en renforçant une logique de marché où « le gagnant prend tout ». Les marchés de biens et de services digitalisés obéissent en effet à un régime de concurrence monopolistique ou oligopolistique qui se base uniquement sur la performance relative par rapport aux autres compétiteurs, et non sur des critères de prix et de qualité comme dans les marchés traditionnels. Le producteur de biens ou de services arrivé en premier est capable de capter la quasi-totalité du marché car le consommateur a peu d'intérêts à préférer les performances moindres d'un compétiteur dont les prix ne sont de toute façon pas plus bas.

Les prix du marché sont bas car les coûts de production et de distribution sont indépendants du volume produit et nécessitent uniquement un investissement initial. L'économie digitale est par conséquent intensive en capital, mais la reproduction a un coût unitaire très bas, voire nul. C'est le principe du « coût marginal zéro », présenté notamment par Jeremy Rifkin¹⁰.

Cette dynamique renforce l'effort d'innovation en services réclamé aux entreprises pour répondre à la demande de la « multitude », sous peine que celle-ci aille trouver son bonheur auprès de ses concurrents. Les monopoles en place sont donc fragiles et la participation des utilisateurs, leur intégration et les synergies qui peuvent être mises en place avec la « multitude », permettent aux grandes entreprises du numérique actuelles de maintenir leur monopole¹¹.

¹⁰ RIFKIN (J.), *La nouvelle société du coût marginal zéro*, 2014.

¹¹ COLIN (N.), op. cit., novembre 2015 ; OECD, *Relever les défis fiscaux posés par l'économie numérique*, chapitre 4. Economie numérique, nouveaux modèles économiques et principales caractéristiques, 2014.

Les leviers de la transformation numérique des entreprises

Divers facteurs, leviers¹² de changement permettraient aux entreprises et organisations wallonnes et d'ailleurs de tirer parti de la transformation numérique. Ces leviers peuvent être appliqués dans tous les types d'organisations et tous les secteurs d'activités, néanmoins ils prennent forme différemment selon que l'entreprise évolue dans une activité principalement industrielle ou de service.

La transformation numérique des services semble être en marche depuis plus longtemps que dans l'industrie. Dès le développement massif d'internet, la création d'un site web est devenue une nécessité absolue. Aujourd'hui c'est le canal mobile qui s'ajoute. Le défi des entreprises actives dans les services est donc en partie d'être présentes sur chacun des canaux (physique, Internet, mobile), mais aussi de gérer leur intégration dans le parcours client pour qu'ils ne soient pas néfastes l'un pour l'autre, mais complémentaires. Un autre levier consiste à d'enrichir l'expérience client via la réalité augmentée, la géolocalisation en magasin ou grâce aux résultats des analyses Big Data personnalisées lorsque les clients font des achats en ligne. De manière plus globale, la personnalisation, individualisation du parcours client permet une réelle différenciation sur le marché.

L'application industrielle des nouvelles technologies pourrait contrer le phénomène de désindustrialisation européenne face à la concurrence mondiale et augmenter la compétitivité des entreprises industrielles en optimisant les coûts. L'analyse Big Data en lien avec les technologies de capteurs et censeurs embarqués couplés à des systèmes ERP¹³ permettrait une interconnectivité complète entre les différentes activités de la chaîne de valeur. Ceci favorise alors le pilotage en continu de la production, mais aussi l'utilisation des ressources nécessaires en matières premières et en énergie. De plus en plus, on anticipe l'avènement de systèmes autonomes et de machines qui sont capables de s'organiser et d'améliorer leurs processus en interagissant avec les opérateurs

¹² Roland Berger Strategy Consultants, *Regards sur l'économie wallonne, Economie par le numérique*, SOGEP, septembre 2015.

¹³ L'ERP vient de l'anglais « Enterprise Resource Planning ». Les solutions ERP permettent une meilleure intégration des applications informatiques (gestion des commandes, des stocks, de la paie, de la comptabilité...) d'une entreprise.

humains. La personnalisation est également un levier primordial de transformation de l'industrie. Il s'agit ici du fruit d'une production faite à la demande grâce à des machines multifonctions comme par exemple l'imprimante 3D. En d'autres termes, il s'agit d'un procédé de personnalisation de masse qui combine la flexibilité et les avantages du « fait sur mesure » aux faibles coûts de la production de masse.

Les effets sur le marché de l'emploi

Aux effets d'automatisation (remplacement structurel de nombreuses tâches humaines par des processus digitaux) s'ajoutent des effets de dématérialisation (réseaux physiques remplacés par Internet ou guichets, rendant les coûts de reproduction quasiment nuls) ainsi que des effets « d'intermédiation/désintermédiation » qui placent les particuliers au cœur des phases de production et de consommation.

Les nouveaux modèles d'affaires, portés par de puissants effets de réseau (à l'échelle mondiale) et l'exploitation des données à grande échelle, remettent en cause les réglementations et le modèle social en place, mais aussi certains fondements du travail, notamment les liens de sociabilité¹⁴ via de nouvelles formes de travail plus flexibles.

Dans ce contexte en devenir où l'évolution technique est rapide et favorise de nouvelles activités en entraînant la disparition / l'apparition de certains emplois, les programmes de formations initiales, mais aussi professionnelles doivent être assurément au moins adaptés - au plus imaginés pour assurer la montée en compétences générales en adéquation avec la transformation digitale des employeurs.

¹⁴ VALENDUC (G.) et VENDRAMIN (P.), *Op.cit.*, ETUI Working Papers, mars 2016.

LE SECTEUR DE LA SECURITE PRIVEE

LE SECTEUR DE LA SECURITE PRIVEE

Le secteur de la sécurité privée est fréquemment mis en avant par l'actualité ces derniers temps. Et pour cause, le contexte actuel attise le sentiment d'insécurité de la population, et renforce la demande en protection des citoyens, des entreprises, des institutions publiques. Pourtant, au-delà des événements récents qui accélèrent sans doute le processus, le recours au secteur privé pour certaines tâches dévolues normalement à la sécurité publique, fait l'objet de discussions politiques depuis une quinzaine d'années. A l'heure où cette étude est rédigée, les nouvelles missions confiées au privé ne sont pas encore définies avec exactitude, mais il semble acquis que son rayon d'action s'élargisse dans les prochaines années.

Etat des lieux

La sécurité privée est un secteur très « cadencé » par la législation¹⁵ qui en définit précisément tous les aspects (activités autorisées, conditions d'exercice, formations qui y mènent). Dans le même temps, et bien que le secteur se soit déjà grandement professionnalisé depuis de nombreuses années, certains pans du secteur fonctionneraient encore avec quelque latitude (« faux » indépendants, sous-traitance en cascade).

Les activités que couvre le secteur sont le gardiennage au sens strict, le transport de fonds, la protection de personnes (bodyguarding), les activités des détectives privés, ainsi que les activités liées aux systèmes de sécurité tels que des alarmes. Assurer la sécurité, c'est apporter un ensemble de solutions, qu'elle passe par la prestation d'un service ou la fourniture d'un produit, les deux étant généralement associées.

La nature des services prestés en fait un secteur **intensif en main-d'œuvre**. En regard de la moyenne des emplois dans les services, le personnel exécutant est en moyenne peu qualifié et faiblement rémunéré. D'une manière générale, les professions peu qualifiées connaissent une segmentation sexuée. Le secteur de la sécurité privée rassemble en effet une main-d'œuvre essentiellement masculine,

¹⁵ Loi du 10 avril 1990 réglementant la sécurité privée et particulière et loi du 19 juillet 1991 organisant la profession de détective privé.

bien que s'observe une tendance à la féminisation. Entre 2008 et 2015, le nombre de postes salariés occupés par des femmes a triplé¹⁶.

Le secteur s'est fortement développé à la faveur de l'externalisation de fonctions de support par les entreprises (comme les services de nettoyage ou de gestion du parc informatique), et se présente aujourd'hui majoritairement sous la forme de sociétés spécialisées. On note toutefois un mouvement de réinternalisation qui s'y oppose ; en matière de gardiennage par exemple, l'organisation d'un service interne de gardiennage (par exemple dans les hôpitaux, dans le secteur culturel, industriel...) obéit à la même réglementation que le gardiennage exercé pour le compte de tiers, mais l'emploi n'est pas comptabilisé sensu stricto dans la sécurité privée.

En Belgique, le marché de la sécurité privée semble fortement polarisé, entre d'une part, deux grandes entreprises internationales dominantes, et, d'autre part, une série de PME voire TPE qui se partagent le reste du marché belge. Les services sont fournis à une clientèle privée et publique / institutionnelle, d'entreprises (industrielles, tertiaires, indépendants) comme de particuliers.

En 2015, les Enquêtes sur les Forces de travail estimaient à plus de 20.000 le nombre de travailleurs salariés et indépendants des « services de protection et de sécurité » résidant en Wallonie, ressortissant à la fois de la sécurité privée telle que définie ci-dessus, et de la sécurité publique (pompiers, agents de police, police militaire, fonctionnaires des douanes...).

Selon l'ONSS, le secteur privé¹⁷ représentait au deuxième trimestre 2015 environ **3.300 postes de travail salarié en Wallonie**, répartis sur une petite soixantaine de sites d'activités. Ces dernières années, le nombre de postes salariés dévolus au secteur a connu une forte croissance, surtout entre 2011 et 2013 ; ainsi entre 2008 et 2013 le nombre de postes en Wallonie avait augmenté de + 69 %. Par la suite, l'emploi salarié comptabilisé en Wallonie s'était très légèrement tassé, mais les données les plus récentes, à fin juin 2015, ne tiennent pas encore compte du pic de demande qu'a connu le secteur fin 2015 et en 2016, en lien avec les faits de terrorisme sur les territoires français et belges, et le niveau de la menace. Les entreprises de gardiennage par exemple, ont beaucoup recruté pour répondre aux

¹⁶ ONSS, statistiques décentralisées, fin juin 2015 et 2008, calculs le Forem.

¹⁷ Secteur approché via la nomenclature des activités économiques NACE-BEL 2008 : (80.1) activités de sécurité privée et (80.2) activités liées aux systèmes de sécurité.

demandes toujours plus nombreuses (sièges d'entreprises, administrations, centres commerciaux, sites industriels, établissements scolaires, campus universitaire)¹⁸.

Notons encore que sur les 15.500 postes occupés dans la sécurité privée en Belgique¹⁹, 21 % sont exercés en Wallonie (contre 27 % tous secteurs confondus). Le secteur est à l'inverse **surreprésenté en Région de Bruxelles-Capitale**, qui compte 24 % des postes salariés du secteur, contre 16 % pour l'ensemble des secteurs d'activité économique.

Enjeux généraux pour le secteur²⁰

Dans un secteur aussi précisément circonscrit que la sécurité privée, ce sont pour une large part des changements de nature **législatifs** qui vont conditionner son avenir. Les choix **politiques** l'influencent grandement, et par-là même, les fonctions des travailleurs, de manière directe ou indirecte.

En Belgique, la tendance à la **privatisation** ne s'est pas démentie ces dernières décennies, et la sécurité ne fait pas exception. Certaines compétences publiques, régaliennes, étaient de longue date pressenties pour être confiées aux entreprises de sécurité privée. Fin novembre 2016, le ministre de l'Intérieur présentait au Gouvernement un projet visant à moderniser la loi des années 90. Cette nouvelle loi a été adoptée en première lecture par le Gouvernement belge. La police serait assistée dans certaines tâches, telles que procéder à des fouilles de biens (im)mobiliers ou « balayages préventifs » (sweeping), des contrôles d'accès, rechercher des personnes, détenir une arme,... et ce dans des conditions, lieux et circonstances bien spécifiques. Dans le même temps que se met en place un plan pour une police simplifiée, **l'élargissement des compétences** propres à la sécurité privée pourrait donc aboutir sous peu, entraînant une augmentation du potentiel d'emploi et des besoins en formation.

¹⁸ Source : La Libre Belgique, mars 2016.

¹⁹ ONSS, statistiques décentralisées, fin juin 2015, calculs le Forem.

²⁰ Dans le cadre de [travaux de prospective réalisés sur le métier d'agent de gardiennage](#), le secteur de la sécurité privée a été amplement analysé. Les résultats sont extrêmement résumés ici et actualisés.

A cela s'ajoute la recrudescence d'événements dramatiques qui ont fait **l'actualité** ces derniers temps. Le secteur a été, et est toujours, davantage mis en avant, mais également bien plus sollicité qu'auparavant. Les entreprises doivent pouvoir faire face à une demande accrue (nombre de missions, personnel).

Il ne semble pas y avoir pour le secteur d'autre choix que de poursuivre sur la voie de la **professionnalisation**, pourtant déjà nettement améliorée par rapport au passé. A l'instar d'autres secteurs, la sécurité privée se trouve face aux attentes toujours plus exigeantes de la clientèle, et au souci de la compétitivité qui se pose à toute entreprise. Mais elle est aussi en passe d'acquiescer un rôle plus important, dans une logique de complémentarité entre l'action privée et l'action publique. La **coopération** qui existe déjà actuellement semble encore devoir se renforcer.

A côté des efforts de professionnalisation, existe la nécessité d'encore mieux réguler et contrôler le secteur. Face à ces besoins, **adapter le cadre légal** des activités de sécurité privée et particulière est prioritaire, car en découle tout le champ des possibles dans le secteur, en soi et dans ses relations avec les autres secteurs.

La nécessité de la **formation continuée** y apparaît tout aussi essentielle, pour les travailleurs d'aujourd'hui et de demain. En matière de gardiennage par exemple, les connaissances linguistiques et socioculturelles deviennent primordiales.

LA TRANSFORMATION NUMERIQUE ET LE SECTEUR DE LA SECURITE PRIVEE

Partant d'une base de connaissance des facteurs d'ordre politique, législatif, technologique, économique, sociétal ou environnemental qui influencent le secteur de la sécurité privée, cette étude vise à **évaluer le niveau et les potentialités de sa transition numérique**. Les objectifs sont d'une part, d'identifier leurs effets présumés sur l'évolution des métiers du secteur, et d'autre part, de cerner les futurs besoins du secteur en effectifs et en compétences.

La transformation numérique et les services

La numérisation de l'économie est bien plus que le simple emploi de technologies numérique. Que ce soit par l'Internet des objets, le *cloud computing*, les smartphones et autres tablettes et toutes les interactions qu'ils autorisent, ou encore la réalité augmentée, la transformation numérique investit à la fois les domaines professionnels et la sphère privée. Elle gagne tous les secteurs d'activité économique, le public et le privé, les industries et les services, où la transformation numérique est d'ailleurs en marche depuis plus longtemps.

Le secteur de la sécurité privée englobe des activités de services s'appuyant sur une offre de produits associés. De manière générale, les prestations de services recouvrent une activité immatérielle, de plus en plus liée à un support technologique. La sécurité privée correspond à ce modèle dans la mesure où ce secteur repose sur deux composantes fondamentales agissant en symbiose : les **outils technologiques** et le **capital humain**.

Sans faire partie du cœur du numérique (secteur des technologies de l'information et de la communication ou TIC), le secteur de la sécurité privée s'inscrit de longue date dans une économie « numérique » parce qu'il s'appuie sur ces technologies, qu'elles constituent des solutions à part entière ou soient des « facilitateurs » des activités (la connexion mobile par exemple).

Le secteur étant déjà à un stade avancé d'adoption du numérique, on ne peut pas réellement parler de « transition numérique ». Nous cherchons cependant à **évaluer l'ampleur du processus de numérisation des activités et métiers** de la

sécurité privée, en examinant dans quelle mesure cette évolution induit les effets suivants, identifiés par une littérature de plus en plus abondante :

- l'automatisation ou le remplacement structurel de tâches humaines par des processus digitaux ;
- la dématérialisation des réseaux physiques qui sont remplacés par Internet, ou des guichets numériques ;
- la désintermédiation et ré-intermédiation ou la réorganisation des chaînes de valeurs, par l'émergence de nouveaux entrants et acteurs du marché (nouvelles ressources issues des données, nouveau rôle joué par les personnes qui se positionnent entre clients et entreprises) ;
- des changements dans les modèles d'affaires des entreprises ;
- des modifications de l'organisation du travail, des relations de travail entre les hommes, et des compétences attendues des travailleurs.

Le Cabinet Roland Berger Strategy Consultants a réalisé plusieurs études portant sur le numérique pour le compte du Conseil du Numérique wallon. L'une d'elles²¹ constitue un état des lieux de la transformation numérique de l'économie marchande en Wallonie au niveau de l'industrie et des services. Ce rapport aborde les principales technologies à l'œuvre dans la transformation numérique de l'économie wallonne, leur impact sur la compétitivité des entreprises et les nouveaux modes de travail qui en découlent. Il propose en outre une analyse de la maturité numérique des principaux secteurs industriels wallons et de cinq secteurs d'activités de services dont les consultants de Roland Berger ont estimé qu'ils « représentent un pourcentage suffisamment représentatif de la valeur ajoutée des services wallons »²².

Les auteurs ont ainsi identifié une série de **leviers** que les entreprises industrielles ou de services peuvent actionner pour tirer parti de la transformation numérique afin de maintenir ou développer leur compétitivité. Les auteurs évoquent les « leviers de l'Industrie 4.0 » (ce terme faisant référence à l'application industrielle des concepts et technologies appliqués dans la transformation numérique) et, par extension, les leviers permettant « d'entrer dans l'ère des **Services 4.0** ».

²¹ Roland Berger Strategy Consultants, *Regards sur l'économie wallonne, Economie par le numérique*, SOGEP, septembre 2015.

²² Les secteurs analysés sont les suivants : le transport et la logistique, les banques et assurances, la distribution et le e-commerce, les médias et le tourisme.

Poursuivant sa démarche prospective entamée en 2013, le Forem souhaite détecter les compétences et les activités que les travailleurs et les chercheurs d'emploi devront maîtriser afin d'accomplir les missions qui les attendent à l'horizon 2020. Pour le présent travail, nous reprenons les grilles d'analyse développées par R. Berger, lesquelles semblent suffisamment transversales pour être utilisées dans de nombreux secteurs d'activité, et les appliquons au secteur de la sécurité privée. L'analyse qui suit tente d'une part, d'approcher le niveau de **maturité « numérique »** du secteur. D'autre part, de cerner les **métiers et compétences** mobilisées par les évolutions numériques ainsi identifiées.

Les leviers de la transformation numérique de la sécurité privée

Produits intelligents et connectés, services augmentés

L'économie numérique est caractérisée par le recours à des machines à la fois connectées et intelligentes, disposant de **capacités embarquées** de communication, de mémorisation et d'analyse. Ceci représente une valeur ajoutée pour le consommateur par rapport aux produits de l'ancienne génération. Les clients bénéficient d'une offre de services augmentés par les nouvelles technologies, sur l'ensemble des canaux disponibles et à chaque étape de leur parcours (par exemple applications web et mobiles).

Le secteur de la sécurité privée a largement recours à des technologies intelligentes et connectées. Par exemple, la surveillance de magasins par des caméras intelligentes, reliées à des centrales d'interprétation de données. Ou encore des services d'accueil à l'entrée de bâtiments, qui n'ont déjà plus de visage humain mais consistant en un sas d'entrée avec un numéro d'appel par société.

L'avenir est, de manière générale, aux **solutions globales de sécurité**, intégrant conseil, audit, conception de systèmes, formations, etc. Des entreprises par exemple proposent des solutions basées sur l'interconnexion de plusieurs systèmes (contrôle d'accès, vidéosurveillance, alarme, détection d'incendie, interphonie, radio, téléphonie IP...). En cas d'incident détecté, les utilisateurs sont avertis en temps réel, des images sont disponibles, et les issues de secours peuvent être automatiquement déverrouillées si nécessaire. Des sociétés spécialisées dans les objets connectés, proposent des caméras d'intérieur dotées

de technologies de reconnaissance faciale, qui préviennent l'utilisateur sur son smartphone lorsqu'une personne (connue ou inconnue du système) rentre dans l'habitation. L'utilisateur a ainsi accès en ligne aux activités détectées chez lui en son absence.

Cet aperçu - bien que partiel - de ce qui existe permet de se rendre compte qu'en matière de sécurité privée, l'enjeu pour les prochaines années n'est pas tant le développement technologique en lui-même, mais **la vitesse avec laquelle le cadre légal s'y adaptera** (ceci a été confirmé par des experts consultés, qui parlent de « retard » de l'adaptation légale). Un regard sur les technologies d'il y a quelques années suffit à démontrer la vitesse de développement des technologies ; celui-ci est à coup sûr encore assuré dans les années à venir (perfectionnements des outils actuels et nouveaux objets et systèmes), mais qu'en est-il de l'évolution de la loi ?

Par exemple, l'utilisation de **drones** dans le cadre de missions de sécurité privée représente un potentiel de développement important pour le secteur (par exemple, missions de surveillance, aide aux services de secours, etc.). Le cadre légal général, fixé en avril 2016 par Arrêté royal²³, doit trouver écho dans le champ spécifique de la sécurité privée, et sa législation ad hoc. Autre exemple, les **véhicules autonomes** (sans conducteur et connectés) destinés au transport routier. A l'heure actuelle, la Belgique encadre les tests de ce type de véhicule. Une fois la technologie arrivée à maturité, de tels véhicules intelligents pourraient être utilisés pour le transport de valeurs. Il resterait à anticiper cette évolution et à définir en Belgique un cadre légal adapté. Aujourd'hui, la présence humaine est l'un des points faibles du transport de valeurs (risque de perte de convoyeurs) ; sa nouvelle vulnérabilité sera le piratage, la prise de contrôle du véhicule.

Outre d'être promulgués à temps, il ressort de la consultation d'experts que les textes légaux doivent être extrêmement clairs et précis, pour ne laisser **aucune place à l'ambiguïté**. Enfin, il doit y avoir **cohérence** entre les différentes lois qui peuvent régir les diverses facettes d'une activité (par exemple : loi sur la sécurité privée, loi sur l'installation et l'utilisation de caméras de surveillance, loi sur la vie privée...).

²³ Arrêté royal du 10/04/2016 relatif à l'utilisation des aéronefs télépilotés dans l'espace aérien belge.

L'intégration des différentes technologies et leur interconnexion avec la personne, sont l'une des clefs d'un **système intelligent**. Une autre est sa capacité à **apprendre en continu** et à augmenter ses propres performances de manière **autonome**. A contrainte légale levée, le secteur profite certainement du développement de l'**intelligence artificielle**, apte à faciliter les activités de la sécurité privée, et améliorer les services rendus aux utilisateurs. A contrario, elle peut être une menace pour l'emploi vu son coût moindre à long terme, que des agents de sécurité par exemple. Des experts du secteur ont souligné que, dans le cadre de l'utilisation de l'intelligence artificielle, il n'y a pas lieu de respecter de convention collective de travail. Cependant, ils s'attendent plutôt à voir croître la demande des clients pour une offre reposant à la fois sur l'intelligence artificielle et la présence d'agents. A l'heure actuelle, il n'est pas possible selon eux de s'en remettre totalement à l'intelligence artificielle. La détection de comportements suspects, par exemple, est mieux effectuée par l'être humain que par la machine.

Le virage numérique de l'économie va pourtant de pair avec une propension croissante à l'**automatisation des métiers**. Celle-ci ne concerne plus seulement les métiers manuels ; à l'ère numérique, ce qui rend une tâche automatisable est son caractère répétitif, qu'elle soit manuelle ou intellectuelle. Le service de recherche en économie d'ING a publié (2015) une liste des emplois « robotisables » en Belgique, sur base de travaux américains qui avaient pris en compte l'importance de trois critères : la perception et la manipulation dans l'exécution de chacune des tâches associées à un métier, l'esprit de créativité dans l'exécution de la tâche et la gestion des liens sociaux. Selon cette liste, le métier d'« agent de sécurité » a une probabilité estimée de robotisation de 90 %, « à terme »²⁴.

²⁴ L'étude ne précise pas que ce que sous-entend l'expression « à terme ». Les probabilités évoquées sont liées à la capacité technique de robotiser des métiers.

Quelques exemples de produits / services :

- Le groupe d'électronique français Thales propose un robot capable de scanner le passeport du passager et imprimer sa carte d'embarquement, mais aussi d'enregistrer son visage et son iris par reconnaissance biométrique. Le système peut ensuite partager ces informations avec les autres ordinateurs de l'aéroport. Quand le passager arrive au contrôle, il est accueilli par un robot qui peut immédiatement confirmer son identité sans aide humaine.
- La firme Robot Security Systems a mis au point « [Sam](#) », le robot-vigile équipé de capteurs et de software, pouvant prendre en charge l'observation, la détection d'intrusion et le reporting, pour un coût présenté comme avantageux comparativement au matériel fixe (multitude de caméras et détecteurs de mouvement) associé à la présence d'un agent.
- Microsoft a remplacé tous ses vigiles et gardiens de sécurité par des robots mobiles d'un mètre cinquante de hauteur, munis de caméras, de capteurs et de détecteurs de mouvements et de sons²⁵.

Intégration des canaux d'interaction

Le développement massif d'internet comme canal d'interaction entre les entreprises et les clients a rendu la création et le maintien d'un site une nécessité absolue. Aujourd'hui, l'essor du canal mobile est indiscutable. Dans certains secteurs, les réseaux physiques continuent d'avoir une vraie importance pour une large tranche de la population. La multiplicité des canaux disponibles pour une communauté de clients ou de prospects engendre non seulement la nécessité pour les entreprises d'être présentes sur chacun d'entre eux pour l'ensemble des étapes du parcours client, mais aussi de les **intégrer** pour qu'ils soient **complémentaires** l'un à l'autre.

La gestion intégrée des différents canaux d'interaction prévaut également dans le secteur de la sécurité privée. Dans ce contexte a fortiori, la sécurité même de ces moyens et canaux de communication acquiert une importance primordiale. L'aspect sécuritaire des données (protection, droit, cybersécurité), tout au long de la chaîne de valeurs, ne fait pas l'objet de cette étude-ci. Il est en revanche abordé

²⁵ Source : [l'Humanité.fr](#)

dans une [publication](#) sœur consacrée aux technologies de l'information et de la communication²⁶, qui identifie l'expert en sécurité informatique comme un métier présentant un potentiel de croissance au niveau de l'emploi dans les années à venir.

Les données issues des réseaux sociaux sont une matière première riche en vue de préparer une prestation de service de sécurité, voire en amont accepter un marché. La **communauté connectée** forme une « multitude »²⁷ puissante, mobilisable pour améliorer les services existants ou concevoir de nouveaux services. Que ce soit par des réseaux d'informations de quartier, ou par des échanges de type groupes « WhatsApp » entre police locale et entreprises dans certaines zones de police, la connexion d'entreprises de gardiennage à de tels réseaux peut apporter une réelle valeur ajoutée.

Poussée à l'extrême, l'interaction entre membres d'une communauté pourrait créer un phénomène de **désintermédiation**, déjà bien connue dans les services (« ubérisation »), en escamotant une partie de la chaîne de valeurs dans le secteur. Des applications pour smartphone voient le jour (mySOS, Qwidam) permettant de mobiliser un réseau dans une optique de sécurité de proximité (déclenchement d'alertes géolocalisées et/ou intervention d'« anges gardiens »). Cependant, des réseaux sociaux basés sur la solidarité de citoyens en situation d'urgence peuvent constituer une opportunité pour les entreprises de sécurité aptes à faire la différence par leur professionnalisme. Là où certains experts ont décelé une opportunité de **ré-intermédiation**, d'autres ont mis en garde contre divers risques. Notamment celui de la discontinuité dans les services offerts si la seule ambition est une prise de position dominante sur le marché, sans réflexion, au-delà du court terme, sur les caractéristiques des métiers. Un autre est la menace de voir apparaître des milices... soit des organisations « sécuritaires » parallèles n'ayant ni les prérogatives de l'ordre public ni la reconnaissance légale du privé.

²⁶ ORBAN (M.), Effets de la transition numérique sur le secteur des TIC en termes d'activités, métiers et compétences, Le Forem, juin 2016.

²⁷ COLIN (N.), La richesse des nations après la révolution numérique, Terra Nova positions, novembre 2015.

Individualisation de l'offre

La somme de données collectées sur les clients et leurs comportements uniques permettent d'enrichir et d'adapter l'offre de services dans de nombreux secteurs. Plus globalement concernant les données, on parle de **Big Data** pour désigner à la fois la masse de données produites et collectées par les entreprises (et, sur l'autre versant du marché, par les clients), et aussi l'ensemble des innovations technologiques permettant de comprendre ces données, les analyser, les intégrer dans une stratégie d'entreprise afin de créer de la valeur.

Le secteur de la sécurité privée exploite et investit dans les mégadonnées et les nouvelles technologies, et cela semble incontournable vu l'**évolution du risque lui-même** (le Big Data y est exploité aussi). Ceci a pour corollaire le renforcement éventuel de la polarisation entre entreprises financièrement capables, ou non, de l'investissement dans les outils technologiques et le Big Data pour assurer une **personnalisation** efficace des services de sécurité aux profils des clients.

L'individualisation de l'offre est un **levier de compétitivité** majeur pour le secteur des services. Tant la **prestation de service** elle-même que le **parcours client** dans son ensemble (communication, vente...) doivent être personnalisés pour permettre une réelle différenciation entre prestataires. En matière de sécurité privée, la numérisation, l'intelligence artificielle, offrent la possibilité de répondre encore plus aux besoins et aux exigences spécifiques des clients. Il n'en demeure pas moins que la personnalisation des bases de données, l'adaptation plus souple des activités, sont soumises à la contrainte de la vitesse **d'adaptation du cadre législatif** régissant le secteur.

Suivi continu de la prestation et pilotage en continu des compétences

Le numérique permet en outre d'assurer un **monitoring continu de la prestation** de service, pour s'assurer de sa **qualité** et y apporter les corrections nécessaires. Le secteur de la sécurité privée est par essence apte à effectuer un suivi en temps réel de ses propres prestations (surveillance, installation de systèmes d'alarme...) pour des raisons évidentes... de sécurité. La **télésurveillance** (de lieux, d'objets, de personnes) est au cœur même des activités de sécurité. La **géolocalisation** permet une **traçabilité** des biens et des personnes, en ce compris les professionnels de la sécurité. En effet, il est important pour le secteur de gérer les prestations des agents, non seulement pour améliorer leurs **performances**, mais aussi pour leur

assurer un niveau élevé de sécurité individuelle, surtout lorsqu'ils se trouvent dans une situation d'urgence.

Le **suivi en temps réel** est rendu possible via le *cloud*, combiné à l'exploitation du Big Data. Cependant, l'externalisation vers le *cloud* ne manque pas de poser problème, en général d'une part, pour la mainmise d'un nombre réduits d'acteurs profitant de ce processus de délocalisation vers des centres de données pratiqué par des entreprises quel qu'en soit le secteur d'activité (ou presque). Mais d'autre part également, dans le cas plus spécifique d'entreprises de sécurité qui voient dans cette concentration et cette centralisation de l'activité digitale une **menace** de nature sécuritaire. Un expert consulté soulignait le risque lié aux règles différentes en matière de sécurité et de respect de la vie privée, à l'échelle internationale (géants mondiaux ou européens) et belge, alors que c'est la sécurité sur notre territoire qui est engagée. Le développement de solutions belges se heurte au marché mondial du *cloud*, et la question du devenir de données après la disparition d'un fournisseur subsiste.

Le suivi continu des expériences du terrain grâce au numérique permet **l'amélioration des compétences des collaborateurs**, générant une boucle de rétroaction positive pour l'amélioration des prestations fournies aux clients. A titre d'exemple, la plateforme « Security Center » du fabricant de solutions en sécurité IP Genetec, prend en charge le progiciel Prism qui analyse les données des caméras vidéo dans les commerces pour créer des représentations visuelles des comportements des clients ainsi que des cartes. En plus d'optimiser les activités commerciales, ces systèmes sont présentés comme permettant d'assurer une meilleure sécurité des clients et des locaux. L'accès web mobile à Prism, permet aux détaillants de surveiller à distance leurs magasins.

Réseau de prestataires de services

La mise en réseau de prestataires de services liés est une autre caractéristique de l'évolution de l'économie, permettant d'offrir un point de contact unique au client. Dans le secteur de la sécurité privée, le concept du **one-stop-shopping**²⁸ est déjà largement développé. Les entreprises veillent à proposer une offre de solutions intégrées, alliant produits interconnectés et présence humaine, couvrant les besoins du client de A à Z.

²⁸ Pratique commerciale permettant au client de trouver tous les produits / services qui lui sont nécessaires auprès du même prestataire.

La solution de gardiennage en consortium proposée par certaines entreprises permet de fournir un service commun à un groupe d'entreprises dans une zone géographique déterminée (par exemple, des sites industriels). La recherche menée ici et la consultation d'experts n'a pas permis de mettre en évidence des **synergies inter-entreprises** (de fournisseurs de services privés) fondées sur des technologies numériques. Le partage de données ne semble pas compatible avec la sécurité.

Cependant, la collaboration et la concertation entre les secteurs de la sécurité privée et de la sécurité publique constituent une forme de mise en réseau au profit de l'utilisateur. Selon un acteur consulté, il est possible que les partenariats entre **sécurité publique et sécurité privée** se multiplient, le secteur privé étant dans diverses situations plus avancé dans le développement de l'intelligence artificielle. D'une collaboration ponctuelle, de crise, entre la sûreté de l'Etat et la sécurité privée, on évoluerait vers une réponse plus structurelle ancrée dans un partenariat public-privé renforcé.

Ressources intelligentes et pilotage en continu de l'approvisionnement

L'ensemble de l'activité économique peut, grâce aux nouvelles technologies et au développement de produits intelligents, **gérer sa consommation de ressources** (énergétiques, matériaux, utilitaires...). L'exploitation des données permet la planification en temps réel des opérations, le pilotage de l'activité. Bien que cela ne soit pas spécifique au secteur de la sécurité privée, on peut citer l'exemple de G4S, qui estime que la numérisation permet de planifier précisément tous les aspects du service, ce qui réduit la perte économique (par exemple, le gaspillage de matières premières). Leurs véhicules servant au transport de fonds et, plus récemment, les véhicules utilisés pour la surveillance mobile, sont équipés du dispositif Masternaut eco-Drive, qui supervise la consommation de carburant et le style de conduite des chauffeurs. Ces derniers sont prévenus par les signaux sonores et visuels lorsqu'ils doivent adapter leur style de conduite. De même, la planification de l'itinéraire le plus économique entre les points d'arrêt d'un transport de valeurs, participe à la gestion saine des ressources. Les moyens libérés par ces économies peuvent être investis à leur tour dans le développement de nouvelles technologies.

Conception virtuelle

Tant les secteurs de l'industrie que ceux des services peuvent tirer parti d'une possibilité offerte par la digitalisation, à savoir la **simulation et l'optimisation virtuelles** de l'ensemble des flux liés à l'activité, avant la conception effective. Dans l'industrie, essayer des produits virtuels permet de réduire le délai d'industrialisation et d'y apporter des améliorations radicales. Au sein des activités de services, la conception virtuelle autorise les tests de nouveaux processus avant leur opérationnalisation, ce qui permet d'en dégager à l'avance les défauts potentiels et les failles.

Dans le secteur de la sécurité privée, la scénarisation virtuelle est exploitée pour les réseaux de surveillance, le positionnement de caméras, l'implantation d'éléments de sécurisation, etc. Le numérique permet une plus grande vitesse de développement et d'implémentation de technologies, puisqu'elles peuvent être testées avant leur mise en œuvre (caméras et systèmes d'alarmes intelligents, drones).

EVOLUTION DES METIERS ET COMPETENCES DU SECTEUR

Le secteur de la sécurité privée repose sur les piliers du capital humain et des outils technologiques. Ne serait-ce l'inertie des modifications aux lois contraignant fortement ce secteur, celui-ci serait sans doute à la pointe de la digitalisation des activités et processus.

La succession des gouvernements fédéraux a mis plus ou moins à l'avant-plan les projets d'adaptation du cadre légal du secteur ; cependant, de tristes événements vécus en Belgique, le rapprochement de la menace, ont sans doute donné un coup d'accélérateur à l'aboutissement de textes de loi. A l'heure où cette étude est finalisée, la nouvelle loi n'a pas encore été promulguée, mais l'on sait depuis peu que les agents de gardiennage héritent de nouvelles compétences, prérogatives des forces de l'ordre.

Cela étant, il apparaît que le secteur, bien que jouissant d'un **niveau élevé de maturité numérique**, dispose encore de marges de progression en termes de transition numérique. Certains leviers décrits dans ce rapport semblent un peu moins exploités par les entreprises de sécurité privée, du moins de ce qui ressort de la consultation d'experts, qu'ils ne le sont dans d'autres secteurs des services. Des divers leviers transparaît cependant une préoccupation centrale, aussi évidente que digne de ne pas être considérée comme une lapalissade : la sécurité. Qu'il s'agisse de transmission de données, de modèles d'organisation, d'exploitation d'outils, les acteurs de la sécurité sont sans nul doute, et fort heureusement, plus prudents que d'autres sur ces questions. C'est ce qui garantit probablement au secteur une **transition numérique contrôlée et pertinente** vu l'importance de la matière.

Force est aussi d'admettre que le secteur et ses métiers se doivent d'évoluer au regard de la **transition numérique du risque** au sens large. Soit contre quoi et qui le territoire, la population et les biens doivent être protégés, et surtout comment, vu l'évolution de la capacité à neutraliser les outils de surveillance numérique.

Des différents métiers envisagés comme potentiellement influencés par l'économie numérique, seul l'**agent de gardiennage** a émergé comme un métier dont le contenu pourrait évoluer significativement dans les prochaines années (toujours sous réserve de l'adaptation des dispositions légales). L'opérateur de centrale d'alarme, initialement présenté aux experts indépendamment du métier

d'agent de gardiennage, a finalement été réintégré sous le vocable général, dont il ne représente qu'une des multiples fonctions possibles²⁹.

Agent de gardiennage

Jusqu'à nouvel ordre, l'agent de gardiennage est la personne qui surveille, protège des lieux publics ou privés, des biens ou des personnes. Il prévient les actes de malveillance, les troubles à la tranquillité de lieux et de personnes selon les règlementations de sécurité.

Dans les années à venir, le secteur sera probablement confronté à une demande d'**extension** du métier principal vers une série d'activités périphériques, ne faisant pas (ou peu) partie à l'heure actuelle du cœur de métier. Par exemple, un élargissement à l'analyse de données, dans l'optique d'optimiser et d'**individualiser l'offre à la clientèle**. Sans impliquer de véritable révolution dans les compétences, cela suggère toutefois d'en prévoir un plus large panel dans la formation de base de l'agent de gardiennage. La tendance à la spécialisation augmente les besoins en compétences pour un métier donné mais, poussée à l'extrême, peut amener une scission du métier, voire une hiérarchisation des fonctions. Vu les inconnues qui persistent encore au sujet de l'agent de gardiennage, il est difficile de prévoir le devenir de ce métier.

Cependant, la consultation d'experts en matière de transition numérique dans le secteur a permis de poser les hypothèses vraisemblables qui suivent.

Le gardiennage de biens (im)mobiliers ainsi que le contrôle d'accès devraient dans les prochaines années connaître une **automatisation croissante**. L'observation n'est plus l'apanage de l'être humain. Selon certains experts, il est cependant davantage question d'une intégration de la robotique dans la fonction de surveillance humaine, que d'un remplacement de l'homme par la machine. Mais l'intelligence artificielle constitue pour d'autres une menace pour des emplois de

²⁹ Par exemple l'opérateur de centrale d'alarme, le gardien de patrimoine ou encore l'inspecteur de magasin... sont des fonctions qui correspondent au niveau de formation de l'agent (celui-ci détenant obligatoirement ad minima l'attestation de compétence générale « agent de gardiennage »), sanctionné par une attestation de compétence spécifique, ainsi qu'aux activités autorisées de l'entreprise.

simple surveillance. Le reporting des missions a également été pressenti comme pouvant être robotisé.

La **conception virtuelle** avant mise en œuvre n'a pas fait l'unanimité parmi les experts, ce qui pourrait donner à penser qu'elle n'est pas encore mature partout. Soit elle semble davantage concerner les travailleurs situés à l'amont du travail de terrain (concepteurs, développeurs d'applications par exemple). Soit elle est vue comme un élargissement des compétences demandées aux agents de gardiennage, en matière d'applications technologiques plus rapidement mises à disposition. Cela étant, cela suppose toujours un cadre légal qui l'autorise. Un gain potentiel d'efficacité permis par la digitalisation est perdu si **l'évolution législative ne suit pas de près l'évolution numérique**.

En revanche, la rationalisation des ressources à contexte réglementaire inchangé est une évidence. Le personnel de la sécurité privée va devoir, à l'instar des travailleurs de tous les secteurs d'activité, apprendre à faire **plus avec moins** (et mieux). La digitalisation en est l'un des moyens voire des moteurs. Utiliser moins de ressources, mais des **ressources plus intelligentes**, avec davantage d'efficacité, fait partie des défis pour les agents de gardiennage d'ici 2020.

Toute l'activité de l'agent de gardiennage est potentiellement concernée **par le pilotage en temps réel de la prestation et des compétences**. Il y aura dans les prochaines années des besoins accrus en connaissances techniques pour faire face à la diversité des outils de pilotage.

Les moyens de communication vont se multiplier et naturellement **s'intégrer**, ces interactions tombant toujours sur le coup des lois régissant le secteur. Cette évolution va avoir un impact sur la manière de pratiquer les métiers, qu'il s'agisse du travail de terrain, ou de l'encadrement administratif en amont (par exemple, remise d'offre) et stratégique. Face à la diversité des canaux d'interaction au sens large, des compétences techniques seront à développer (dans les programmes de formations obligatoires), de même que la gestion du stress inhérent à la multiplicité des canaux d'information à gérer.

Comme l'actualité l'a mis en lumière au cours de l'année écoulée, les partenariats entre les secteurs public et privé de la sécurité devraient continuer à se renforcer, amenant un **potentiel d'emploi supplémentaire** pour le gardiennage. Au niveau des contenus des métiers, l'opérateur de centrale d'alarme par exemple devrait

être amené à échanger davantage d'informations avec la sécurité publique. Ce qui implique des meilleures qualifications au niveau de la capacité de communication des agents (clarté, précision).

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages

BRYNJOLFSSON (E.) et MC AFEE (A.), *Deuxième Âge de la machine. (Le) Travail et prospérité à l'heure de la révolution technologique*, Paris, 2015.

COLIN (N.), *La richesse des nations après la révolution numérique*, Terra Nova positions, novembre 2015.

COLIN (N.), LANDIER (A.), MOHNEN (P.) et PERROT (A.), *Economie numérique*, Les notes du Conseil d'Analyse économique (France), octobre 2015.

COLMANT (B.), *L'économie digitale va-t-elle pulvériser les états ?*, Opinion Itinera institute, septembre 2015.

Comité économique et social européen, *Effets de la numérisation sur le secteur des services et l'emploi dans le cadre des mutations industrielles*, avis exploratoire, septembre 2015.

Conseil National du Numérique, *Travail emploi numérique, les nouvelles trajectoires*, France, janvier 2016.

DARES, *Les Métiers en 2022*, rapport du groupe Prospective des métiers et qualifications, France, avril 2015.

ING Focus Emploi, *La révolution technologique en Belgique*, février 2015.

Le Forem, *Métiers d'avenir : états des lieux sectoriels et prospectifs de futur*, septembre 2013.

METTLING (B.), *Transformation numérique et vie au travail*, septembre 2015.

OECD, *Relever les défis fiscaux posés par l'économie numérique*, chapitre 4. Economie numérique, nouveaux modèles économiques et principales caractéristiques, 2014.

RIFKIN (J.), *La nouvelle société du coût marginal zéro*, 2014.

LE FOREM - VEILLE, ANALYSE & PROSPECTIVE DU MARCHÉ DE L'EMPLOI
SECTEUR DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE

Roland Berger Strategy Consultants, *Les classes moyennes face à la transformation digitale. Comment anticiper ? Comment accompagner ?*, octobre 2014.

Roland Berger Strategy Consultants, *Regards sur l'économie wallonne, Economie du numérique*, SOGEPa, septembre 2015.

Roland Berger Strategy Consultants, *Regards sur l'économie wallonne, Economie par le numérique*, SOGEPa, septembre 2015.

VALENDUC (G.) et VENDRAMIN (P.), *Le travail dans l'économie digitale : continuités et ruptures*, ETUI Working Papers, mars 2016.

Sites consultés

[CIGREF](#)

[Digital Wallonia](#)

[G4S](#)

[GET](#)

[L'Humanité](#)

[Netatmo](#)

[Observatoire de l'ubérisation](#)

[Plan Mashall 4.0](#)

[Robot Security Systems](#)

[RTBF \(Scancar\)](#)

[RTBF \(robots intelligents\)](#)

[Securitas](#)

[SPF Mobilité et Transports \(drones\)](#)

[SPF Mobilité et Transports \(véhicules autonomes\)](#)

[Thales](#)

[Union des entreprises de sécurité privée \(France\)](#)

Le Forem – Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi

*« Effets de la transition numérique
sur le secteur de la sécurité privée
en termes d'activités, métiers et compétences »*

Décembre 2016
Boulevard Tirou, 104
6000 Charleroi

www.leforem.be

Institutions et organismes sollicités afin de participer
au recueil d'avis d'experts et aux synthèses :

CSC, FGTB/SETCA, Fonds de Sécurité d'existence du Gardiennage,
G4S, Le Forem, Securitas, SPF Intérieur (DG Sécurité et Prévention)

Cette étude a été réalisée par le service
Veille, analyse et prospective du marché de l'emploi

Rédaction et réalisation :
Fabienne Debecker

Nous remercions les personnes qui ont parfois passé plusieurs
heures à commenter, partager, développer des idées, ajouter du
contenu pour ce projet. Sans elles, cette publication n'aurait pas
pu voir le jour :

Madame Carine Binon, Manager Training School G4S,
ainsi que l'équipe qu'elle a pu mobiliser chez G4S
Monsieur Serge Symens, secrétaire général du FSEG
Monsieur Jean-Marie Ponsard, responsable de ligne
de produit gardiennage au Forem

Editeur responsable : Marie-Kristine Vanboeckstal

Direction : Jean-Claude Chalon

Supervision et coordination : Jean-Marc Manfron, Sandra Pfoest