

Souriez, vous êtes (télé) surveillé

Par **Clément Boileau**

Vendre des alarmes malgré des chiffres de cambriolages en baisse? Enquête sur un business où la concurrence, pas toujours loyale, n'enraie pas l'influence du secteur sur les politiques publiques.

Manuela (1) n'est pas du genre à se faire du mouron plus que de raison. Ni chez elle ni ailleurs. Mais, après que son logement a été «visité» une troisième fois en quelques années, la Liégeoise «atteinte dans son intimité» s'est décidée à sauter le pas. Va pour une alarme. Pas trop chère, si possible. Ni trop intrusive. Efficace, tout de même, ça va de soi.

Cela tombe bien, en Belgique, il y a l'embarras du choix: quelque 300 installateurs sont certifiés et/ou reconnus par le SPF Intérieur. Et le business est en croissance. Selon les chiffres fournis par l'ACA, l'Association des centrales d'alarmes, au moins 367.000 bâtiments et foyers (particuliers et entreprises confondus) étaient connectés en 2023, soit 100.000 de plus qu'il y a dix ans. On s'approcherait des 400.000 raccordements. Et selon les gros acteurs du secteur, ce n'est qu'un début.

Forcément, la concurrence est intense. Manuela l'a bien compris. «J'ai reçu cinq devis, détaille-t-elle. Dont Verisure, ils sont partout. Le lundi, un commercial m'appelait; le mardi, il était chez moi. Hyperrapide. Il est resté plus d'une heure, a posé un tas de questions, était très avenant, voire un peu "copain-copain". Verdict: un peu plus de 1.700 euros pour l'installation de l'alarme et 56 euros par mois de télésurveillance, mais si je signalais tout de suite, la facture diminuait à 1.200 euros. Comme je souhaitais consulter la concurrence, il a directement appelé son responsable et l'a mis sur haut-parleur; ils ont discuté et un geste commercial a été proposé. J'ai dû dire "non" une fois, deux fois et une troisième fois à cette personne au bout du fil. Une semaine plus tard, je recevais une dernière offre par téléphone. Une personne du siège me proposait une «superpromo, vraiment exceptionnelle», à 1.000 euros le prix de l'installation.» Avant de se voir proposer un pack incluant l'alarme à 700 euros et la télésurveillance à 56 euros par mois. «Lorsqu'ils m'ont rappelée une semaine plus tard, le système serait installé dans les deux jours et la télésurveillance était passée à 43 euros!» Elle décline, encore.

Chez la concurrence, la télésurveillance est aussi au menu. «Chez Securitas, c'était un peu le même service que Verisure, avec alarme et télésurveillance.» Un autre, AIV Securitech, trop cher, ne la convainc pas, tandis qu'un indépendant lui propose un devis à 3.000 euros pour l'installation: «Le plus cher d'entre tous.»

Manuela optera finalement pour MB Protect. Parce qu'ils étaient «moins chers», et, surtout, parce que le choix lui a été laissé entre un système avec détecteurs de mouvements ou des caméras. Elle a même





GETTY

400.000

bâtiments ou logements seraient équipés
d'un système d'alarme en Belgique,
soit 100.000 de plus qu'il y a dix ans.

obtenu un rabais sur son abonnement. Sur cinq devis, les prix ont varié entre 700 et 3.000 euros.

Pas certifié? Pas grave

Alors que le commercial de Verisure se gardait de décrédibiliser la concurrence, «les quatre autres venus établir un devis ne se sont pas gênés pour tirer à boulets rouges sur le leader du secteur, pointant notamment le fait qu'ils ne sont pas certifiés», se remémore Manuela. Verisure, pas certifié? Oui et non. La firme suédoise, ...

... contrairement à ses principaux concurrents, ne dispose pas, en Belgique, du label «Incert» («Intrusion-Certification») promu tant par le comité électrotechnique belge (CEB), la plateforme chargée d'établir des normes de qualité dans le domaine électrotechnique et électronique, que par la police qui y voit la marque d'un «service professionnel, fiable et personnalisé».

Cela n'a aucune importance, tempère de son côté le SPF Intérieur: «Il s'agit d'un label de qualité volontaire, initié par le secteur, qui certifie la conformité technique de certains équipements ou installations, mais qui ne conditionne pas l'octroi d'une autorisation par la Direction sécurité privée du SPF Intérieur», précise le ministère, qui renvoie vers un formulaire de demande d'autorisation. Outre les informations basiques (numéro d'entreprise, etc.), il y est demandé un «rapport de contrôle dont il ressort que l'entreprise satisfait aux conditions minimales concernant l'équipement technique». Des conditions techniques décrites dans un document émanant du Comité électrotechnique belge, le même qui promeut le label «Incert».

(Com)plaire au SPF

«Le fait de ne pas être certifié Incert est un choix pleinement assumé», assure-t-on chez Verisure, qui souligne son alignement sur des «standards européens plus larges, afin de garantir une cohérence dans l'ensemble des pays où nous sommes actifs, sans aucun compromis sur la qualité, la sécurité ou la fiabilité des systèmes». «C'est une norme locale», embraient Peter Debersaques et Gino Ghilardi, respectivement président et vice-président de l'ACA (95% du secteur, dont est membre Verisure). Car ce qui compte en matière de certification, c'est bien la reconnaissance par le SPF Intérieur. «Notre objectif, c'est un peu de devenir un partenaire de service public. Arrêtons d'opposer privé et secteur public, laissons-nous travailler ensemble dans le cadre de la sécurité publique», argumente Gino Ghilardi, également managing director de la société SMC (Security Monitoring Centre). «Par exemple, aujourd'hui, une centrale d'alarme classifiée comme privée ne peut pas enregistrer d'images de la voie publique. Or, la police n'a ni le personnel ni les moyens pour le faire...»

Concrètement, le secteur cherche à se poser en intermédiaire privilégié ...

Quand la «libre» concurrence déraile



G4S, Seris et Securitas. L'an dernier, ces trois poids lourds du secteur de la sécurité privée ont essuyé une condamnation par l'Autorité belge de la concurrence (ABC) pour s'être entendus, entre autres, sur la fixation de prix sur une période allant de 2008 à 2020.

L'enquête de l'ABC portait sur divers services, dont l'installation et la maintenance d'alarmes. Si le montant total des amendes (plus de 47 millions d'euros) a été considérablement réduit du fait de la bonne coopération des entreprises précitées, la décision de l'ABC a ouvert la voie à des demandes de réparations de la part des clients lésés. Cet été, la RTBF a ainsi annoncé envisager une action contre Arxia, dont sont membres ces sociétés, ainsi que contre les firmes elles-mêmes. Montant réclamé: 2,4 millions d'euros. D'autres «grosses organisations» ayant eu affaire au cartel ont fait appel à des «financeurs de litiges» pour récupérer leur mise. L'un d'eux, Deminor, travaille avec le cabinet d'avocats Crowell

et pointe un dossier qui pourrait concerner du monde. «On parle de centaines de victimes potentielles de ce cartel, voire plus. Cependant, pour l'instant, nous travaillons avec les plus gros consommateurs de services de gardiennage», confirme Charles Demoulin, chef investment officer chez Deminor, précisant que «la question est: cela vaut-il le coup d'aller en justice? Dans ce cas, plus vous êtes "gros", plus le jeu en vaut la chandelle. Le résultat potentiel doit être à la mesure de l'investissement.» Un chiffre faramineux de potentiels dommages globaux circule: dans les 800 millions d'euros. Charles Demoulin, prudent, ne le confirme pas. Sur les trois entreprises de sécurité, sollicitées pour savoir si elles avaient provisionné des fonds pour régler les litiges à venir, seule Securitas a répondu, affirmant ne pas commenter «les procédures juridiques en cours ou potentielles». Précisant au passage que «les faits en question remontent à plusieurs années et ont depuis été entièrement corrigés».

DÉCOUVREZ LES 50 NOMS DES BELGES DE DEMAIN



FLORENCE LOUMAYE
CEO DE STUDENT

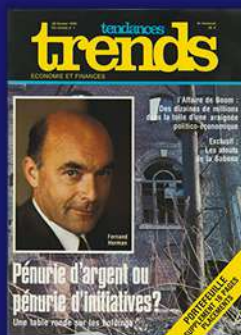


ELLIOTT VAN DE VELDE
CHEF DU RESTAURANT ENTROPY



KHALIL HODAIBI
CEO DE SOA

50 ANS tendances Trends



TRENDS-TENDANCES 50 ANS,
DISPONIBLE DÈS LE 8 JANVIER EN LIBRAIRIE
OU VIA L'APPLICATION MES MAGAZINES

tendances
Trends

... auprès des pouvoirs publics dans la lutte contre les cambriolages, qui, selon les statistiques de la police fédérale, ont été presque divisés par deux en dix ans. En marge de la formation de l'Arizona, Arxia, autre grosse fédération du secteur (dont fait partie l'ACA), a écrit aux négociateurs, plaidant pour «une collaboration structurée» qui permette notamment de «confier à la sécurité privée l'exécution de certaines tâches qui ne relèvent pas des missions principales de l'Etat». Message reçu cinq sur cinq: dans son accord de gouvernement, l'Arizona envisage de «confier à des acteurs privés de la chaîne de sécurité des tâches non policières telles que la fourniture de conseils en matière de prévention des cambriolages». Avec, en ligne de mire, l'élargissement des «compétences des services de sécurité privés ou d'autres personnes habilitées par les autorités pour surveiller la voie publique».

Momentum politique

Du côté de l'ACA, on croit en tout cas que le momentum est là. «On aimerait bien pouvoir transmettre des images de la voie publique pour aider les forces de l'ordre; on essaie de voir avec eux s'il y a une ouverture pour fournir ce genre de services. Nos centres de surveillance disposent de la technologie pour s'en charger, mais aussi des moyens et des opérateurs. Tout cela entre dans notre *core business*.»

Pas question, toutefois, de rendre ce service gratuitement. Mais qui pour payer, alors? «C'est un service qui serait proposé à des clients, par exemple des communes... On pourrait aussi le proposer pour certains événements», avance l'ACA. Là aussi, message reçu. L'accord de gouvernement prévoit de «[modifier] le cadre légal afin que les communes puissent désigner, par le biais de règlements de police, certaines zones dans les lieux de divertissement afin qu'elles soient soumises aux pouvoirs de surveillance des services de sécurité privée pendant une certaine période (par exemple la nuit durant les week-ends).»

Le SPF Intérieur ne s'avance pas sur un prochain rafraîchissement de la loi de 2017 qui régleme le secteur. Mais «les contacts avec le gouvernement sont là», assurent les responsables de l'ACA, mettant en avant les quelque 40.000 alertes annuelles pour des intrusions réelles dispatchées vers les forces de l'ordre et que cela ferait «beaucoup de travail évité à la police». ●

(1) Prénom d'emprunt

Verisure, la peur et le «oui-win»



Si Manuela voit Verisure «partout», c'est parce que l'entreprise sait faire parler d'elle. Avec d'un côté, des spots immersifs qui répercutent, en radio, en télé ou sur le Web, l'angoisse du quidam d'être cambriolé: «Chérie, tu as vu, il y a la police chez les voisins?» «Ah oui, ils se sont fait cambrioler cet après-midi.» «C'est pas possible!» «On devrait vraiment faire installer une alarme...» (1). Et de l'autre, une communication à destination des médias basée sur des études commandées par la société de surveillance suédoise. Comme celle menée en 2024 et de laquelle il ressortait que trois Belges sur dix avaient été victimes d'un cambriolage dans leur vie, alors qu'en 2020, cette proportion s'élevait à 50%. Mais le message reste identique: qui ne craint pas d'être cambriolé? A charge pour l'agence de relations publiques Brum Smith de le diffuser.

«Nous avons commencé par analyser l'étude de Verisure sur les cambriolages en Belgique, en transformant les résultats en messages clairs