

LA PRODUCTION D'UN ORDRE INSTRUMENTAL

Sur quelques usages sociaux de la sécurité privée en Argentine

Federico Lorenc Valcarce

Médecine & Hygiène | *Déviante et Société*

2012/4 - Vol. 36
pages 389 à 411

ISSN 0378-7931

Article disponible en ligne à l'adresse:

<http://www.cairn.info/revue-deviance-et-societe-2012-4-page-389.htm>

Pour citer cet article :

Lorenc Valcarce Federico, « La production d'un ordre instrumental » Sur quelques usages sociaux de la sécurité privée en Argentine,
Déviante et Société, 2012/4 Vol. 36, p. 389-411. DOI : 10.3917/ds.364.0389

Distribution électronique Cairn.info pour Médecine & Hygiène.

© Médecine & Hygiène. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

La production d'un ordre instrumental

Sur quelques usages sociaux de la sécurité privée en Argentine

Federico Lorenc Valcarce
Conseil National
des Recherches Scientifiques
et Techniques
Institut de Recherches
Gino Germani
Université de Buenos Aires

Cet article analyse la production d'un ordre instrumental dans des situations d'interaction entre les agents de sécurité privée, les commanditaires de leurs services et les différentes catégories de publics. Les dispositifs de sécurisation – qui combinent des activités humaines et des objets techniques – s'appuient sur des principes intellectuels de définition de la réalité dans le cadre d'une gestion rationnelle des risques. Loin de se charger principalement du contrôle de la délinquance, les personnels de sécurité privée sont plutôt concernés par la prévention des pertes, le maintien de l'ordre et la prestation de services généraux aux différentes catégories du public auxquelles ils sont confrontés sur le terrain.

Introduction

En analysant les dispositifs de surveillance de Disneyworld, Clifford Shearing et Philip Stenning ont formulé pour la première fois une notion qui sera ensuite étayée par d'autres analyses : les forces de sécurité privée sont des opérateurs qui organisent leurs activités en fonction de la production d'un type particulier d'ordre, que ces auteurs appellent « ordre instrumental » et définissent comme *l'ensemble des conditions favorisant le mieux l'accomplissement des objectifs fondamentaux de la « communauté »* (Shearing, Stenning, 1987, 29). Loin de s'acquitter principalement du contrôle de la délinquance, les personnels de sécurité privée sont ainsi concernés par la prévention des pertes, le maintien de l'ordre et la prestation de services généraux (Micucci, 1998, 44). Ceci parce que la sécurité privée est largement gouvernée par les intérêts privés des clients : les dispositifs et les services de sécurité doivent donc s'adapter à leurs demandes (Wakefield, 2008, 669). Comme d'autres marchandises, les biens et les services consacrés à la production de sécurité admettent d'ailleurs des usages multiples (Goold, Loader, Thumala, 2010).

À travers des pratiques de surveillance et des barrières physiques ou électroniques, les sociétés de sécurité privée produisent des dispositifs qui répondent aux demandes de leurs clients et qui n'entraînent pas de considérations morales : il s'agit d'un exercice des droits de propriété sur les objets meubles et immeubles, exercice délégué à des professionnels

qui reçoivent une rétribution en contrepartie. Leur activité cherche à réaliser certains buts prédéfinis, sans que cela entraîne des jugements sur les comportements des déviants; les agents de sécurité privée cherchent à éviter les possibilités de désordre, mais ne sont pas nécessairement concernés par la lutte contre le délit, l'application des sanctions légales ou, moins encore, par la régénération morale des infracteurs (Spitzer, Scull, 1977, 24; Shearing, Stenning, 1983, 500; 1987, 30). Ce type d'orientation de l'action sociale a été parfois étiqueté comme relevant de la « justice privée »: pour les juristes, il s'agit d'un genre particulier de droit restitutif qui ne fait pas intervenir les pouvoirs publics (Scott, McPherson, 1971; Davis, Lundman, Martinez, 1991); les enquêtes sociologiques ont montré qu'il arrive très souvent – notamment dans les grandes surfaces et pour le cas particulier du vol à l'étalage – que la sanction soit négociée avec l'auteur de l'infraction, ou imposée unilatéralement par le responsable du site (Manzo, 2004; Ocqueteau, Pottier, 1995). En tout cas, le sens des pratiques de la sécurité privée s'éloigne de celui que l'on attribue normalement aux actions des policiers, des tribunaux et des prisons.

Ces discussions interrogent le rôle des pratiques de surveillance dans la production et le maintien d'un type particulier d'ordre. Quels sont les contenus et les fondements symboliques des activités de mise en ordre accomplies par les agences privées de sécurité? Quels acteurs participent à la définition de l'ordre et aux mécanismes de sa conservation? De quelle manière se réalise la mise en œuvre de tâches planifiées par les cadres des entreprises prestataires et par les responsables des organisations d'accueil? Ces questions seront explorées à partir d'une enquête réalisée en Argentine depuis 2004¹ et je vais me concentrer notamment sur la manière dont certaines représentations de ce qu'est la sécurité privée informent les pratiques des agents de terrain et sur les effets que ces pratiques ont dans les espaces d'interaction où elles se déroulent.

Il faut rappeler que l'activité dont on parle englobe en Argentine environ mille entreprises qui commercialisent des services de surveillance et de protection. Leurs produits sont vendus à différents types de clients – administrations, entreprises, associations, résidences, maisons particulières – dont les besoins sont disparates, mais qui s'adressent aux sociétés de sécurité privée pour les remplir. Pour ce faire, celles-ci emploient environ 150 000 individus dont la plupart sont des agents en uniforme, généralement des hommes d'origine populaire et à faible qualification qui ne portent pas d'armes à feu (Lorenc Valcarce, 2008).

L'article s'appuie sur une recherche de terrain. J'ai mené et analysé une centaine d'entretiens avec différentes catégories d'agents qui participent à la production de dispositifs de sécurisation, ainsi que sur des documents produits par les entreprises et les administrations (brochures, appels d'offres, textes de loi), enfin sur des observations menées dans des lieux de résidence, de travail et de loisir.

J'ai réalisé une trentaine d'entretiens d'entre une et trois heures avec des entrepreneurs et des gérants d'entreprises de sécurité privée: des entreprises grandes, moyennes et pe-

¹ J'ai démarré cette recherche dans le cadre d'une thèse de doctorat en Science Politique à l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne dont l'ensemble des résultats ont été publiés dans un ouvrage (Lorenc Valcarce, 2011). Les analyses présentées dans cet article ont été approfondies entre 2008 et 2011 dans le cadre du projet « Les usages sociaux de la sécurité privée: la production d'un ordre instrumental dans les espaces de vie et dans les organisations complexes » financé par l'Agence Nationale de Science et Technologie (Argentine) et développé dans l'Institut de Recherche Gino Germani de l'Université de Buenos Aires.

tites ont été retenues, la plupart situées dans la ville de Buenos Aires et sa banlieue, deux dans des villes du nord-ouest et du sud du pays. Ces entretiens ont permis de repérer des aspects généraux du fonctionnement des entreprises, la vision globale des enjeux concernant la sécurité, et la planification et la mise en œuvre des services. On a pu ainsi déterminer qu'ils ont une vision très technique et très peu moralisante des services qu'ils offrent sur les marchés et du type de problèmes que leurs clients doivent conjurer.

D'ailleurs, une autre trentaine d'entretiens plus courts avec des salariés – et tout particulièrement avec des agents de sécurité en uniforme – ont permis de saisir les contenus concrets des pratiques de sécurité, mais aussi leurs visions du métier et leurs interactions avec d'autres acteurs sur le terrain (d'autres travailleurs, des clients, le public). Même s'ils circulent par différents sites, ces agents s'acquittent surtout de tâches de contrôle d'accès et de surveillance de la circulation des biens et des personnes dans un espace physique dont ils ont la charge. Les entretiens ont été faits dans la ville de Buenos Aires et sa banlieue, notamment avec des agents qui au moment de l'entretien travaillaient dans des lieux privés d'accès public et étaient d'ailleurs disponibles pour dialoguer avec les enquêteurs².

Enfin presque cinquante clients ont été interviewés : responsables d'administrations, d'entreprises et de groupes domestiques qui utilisent ou ont utilisé des services de sécurité privée. Cela a permis de connaître les motivations qui ont conduit les individus et les groupes à engager ce type de services et les critères qui orientent leur comportement en tant que consommateurs, leur rapport aux producteurs et les usages qu'ils font des services qu'ils achètent. On a pu repérer une tension entre des rapports plutôt instrumentaux de la part des responsables des organisations et des rapports plus hybrides de la part des clients particuliers, sensibles aussi à des considérations affectives.

L'analyse de ces entretiens a été combinée avec le traitement de différents types de textes (appels d'offres et articles de presse, revues spécialisées, brochures et sites internet de sociétés de sécurité privée), l'analyse des bases de données socioéconomiques concernant les agents de sécurité privée et l'observation des pratiques de surveillance : ces observations participantes (bien qu'*undercover*) et non participantes ont été faites dans une pluralité de sites (bureaux, entrepôts, centres commerciaux, centres résidentiels, immeubles d'habitation, boutiques, restaurants, universités, hôpitaux et transports en commun).

Le paradigme de la prévention

La prestation des services marchands de sécurité se réalise par la mise en œuvre de savoirs et de savoir-faire qui entraînent la coopération entre les entreprises prestataires et les porteurs des besoins de protection, liés par un contrat commercial. Il s'agit de systèmes d'activité organisés selon une logique préventive, qui s'adapte aux besoins des clients et essaye d'anticiper de manière rationnelle les risques probables. Ces dispositifs sont organisés en fonction du maintien d'un ordre que les propres opérateurs créent et recréent dans leur interaction, c'est-à-dire d'un ordre qui doit être négocié par ceux qui participeront ensuite à sa production et à sa conservation.

² Cette partie de la recherche a été partagée avec Tomas Guevara et Khalil Esteban, membres du projet précité et aujourd'hui respectivement doctorants à l'Université de Buenos Aires et à l'Université de General Sarmiento.

Principes d'appréciation et de classification des menaces

La définition des menaces est à la base de l'organisation des dispositifs de protection : pour permettre l'anticipation et la prise en charge, les objets, les personnes et les comportements sont classifiés, c'est-à-dire organisés en catégories hiérarchisées. Les différents agents qui participent à la production de la sécurité définissent les situations selon la position qu'ils occupent, donc selon une perspective particulière. Si les dirigeants et les cadres opérationnels des sociétés de sécurité privée sont porteurs de savoirs spécifiques qu'ils mettent en œuvre dans des situations concrètes, ils ne sont pas les seuls à participer à la production d'un ordre local : d'une part, les clients définissent les buts et les conditions de la prestation ; d'autre part, les différentes catégories d'agents de sécurité sur le terrain doivent trouver l'équilibre entre les ordres de leurs chefs et les conditions spécifiques de leur travail de mise en ordre dans des conditions chaque fois singulières.

Du point de vue fonctionnel, les services de sécurité privée sont tout d'abord orientés vers le maintien de l'ordre et la protection du patrimoine. Ces buts sont atteints par des pratiques en apparence banales.

L'agent de sécurité doit observer, regarder, prévenir, fermer des portes, regarder les gens qui ne lui plaisent pas, qu'il soupçonne, appeler la police (R.M., 53 ans, propriétaire et directeur technique d'une entreprise de sécurité privée, ancien commissaire de la Police Fédérale).

Ainsi, un texte du gouvernement de la ville de Buenos Aires indique que :

Le service devra se matérialiser par l'exécution de tâches d'observation, de détection et d'avis préventif et/ou neutralisation et/ou suppression de risques latents et/ou manifestes, dans la finalité de sauvegarder les biens et les personnes (...). Sa nature sera PRÉVENTIVE, DISSUASIVE ET DÉFENSIVE, dans cet ordre strict, à l'encontre d'activités intentionnelles représentant un risque ou menace contre l'objet du service ; et PRÉVENTIVE et EFFICACE contre une contingence fortuite (incendie, fuite de fluides dangereux, accident grave de déclenchement imminent, etc.)³.

Les risques que le dispositif vise à contrôler vont bien au-delà des menaces « criminelles » et les instructions sont rédigées dans un langage technique et rationaliste. En général, les agents en charge de la production du service surveillent le mouvement des personnes et des choses. Ils tentent d'éviter les situations favorables au désordre. Ils font ni plus, ni moins de la « prévention ».

Toutes ces activités, et les discours qui les accompagnent, révèlent que les acteurs engagés dans la sécurisation d'un ensemble particulier de biens et de personnes agissent avec une prétention de rationalité. Les dispositifs qui anticipent les menaces criminelles, par exemple, s'appuient sur une théorie des comportements délinquants : le délinquant serait un acteur rationnel qui calculerait le rapport entre coûts, bénéfices et opportunité de son comportement, permettant une anticipation rationnelle de ce type d'action. Un entrepre-

³ Gouvernement de la ville de Buenos Aires, Appel d'offres n° 109/2003, 20 août 2003, art. 6 et 7. Caractères en capitales et en italiques dans le texte original.

neur offrant des services de surveillance dans des quartiers riches du nord de Buenos Aires nous fournit quelques éléments de cette vision du délit.

Dans cette zone que j'appelle « l'île », il y a de gens qui viennent voler depuis Laferrère [quartier populaire situé à environ 40 kilomètres]. Et pourquoi ? Si tu voles un sac ici, à une femme bien habillée qui descend d'une voiture, ça fait 200 ou 300 pesos sûrs. Trois ou quatre sacs par jour, ça fait 1 000 pesos en un jour⁴ (D.S., 45 ans, propriétaire d'une entreprise spécialisée dans la protection de maisons individuelles).

Cette vision rationaliste et libérale des « marchés du délit », entendus comme des espaces plus ou moins rentables, va de pair avec une conception des « délinquants » comme « professionnels » dont le but est l'appropriation des biens d'autrui (Becker, 1973, 159-160). Elle rappelle également la théorie classique du crime développée par Cesare Beccaria il y a plus de deux siècles : dans ce cas, il ne s'agit pas de punir la transgression mais de prévenir l'occurrence de l'acte criminel. L'opportunisme des délinquants est le corollaire nécessaire à la conception préventive de la sécurité déployée par les policiers et les vigiles.

Si le délinquant veut voler et il voit que dans un immeuble il y a une caméra vidéo et un agent de surveillance dont il ne sait pas s'il a une arme à feu ou non, et à côté il y a un autre immeuble dont il sait que la serrure est cassée, car il l'a étudié, ou que la porte du garage reste ouverte quelques secondes, c'est certain qu'il va choisir l'immeuble qui n'est pas sécurisé (R.M, chef d'entreprise de sécurité privée).

Il est très probable que cette théorie indigène de la rationalité du comportement déviant soit importée de leur profession d'origine : pour ces anciens militaires et policiers, qui représentent environ 90% des dirigeants d'entreprises de sécurité privée, les savoirs acquis et appliqués lors du passage par les corps armés de l'État constituent les points de repère pour organiser et ensuite juger les compétences techniques requises en matière de sécurité (Lorenc Valcarce, 2011, 77-119).

De leur côté, lorsqu'il s'agit d'identifier les menaces, les agents de terrain sont porteurs de principes inconscients de classification qu'ils ne peuvent expliciter que lorsqu'on le leur demande et ils ne trouvent pas souvent les mots pour exprimer ce qui leur semble aller de soi. Ils soulignent l'importance de ce qu'ils appellent « l'intuition » dans la gestion quotidienne des situations propres à leur métier et s'emparent d'une métaphore sensorielle en parlant du « flair » – complément nécessaire de la « vue » – auquel ils ont recours pour repérer les individus qui constituent des menaces.

Tu te rends compte, le regard, la façon de marcher, la manière de regarder, donc... Alors, on apprend tout d'abord à regarder... On se met derrière et on commence à regarder, mais après, tu te rends compte que celui qui va voler est différent de celui qui va acheter. Pourquoi ? C'est automatique. On regardait les mouvements, ils avaient l'apparence d'être normaux, mais tu suis la personne avec la caméra, ou tu le suis

⁴ À l'époque de l'enquête, ceci était l'équivalent du salaire mensuel moyen dans les catégories populaires, d'une hôtesse de caisse ou d'un agent de sécurité privée, par exemple.

personnellement (...) et quand il voit que tu le regardes, il prend une autre chose. Ils se trahissent. Il ne veut pas le faire, mais il faut qu'il le fasse s'il veut voler, et c'est le signal qu'il a volé. Ce sont des défauts des gens qui volent dans le supermarché, quand ils touchent quelque chose, ils regardent si quelqu'un les regarde, ou ils regardent les caméras. Ils croient qu'on ne les regarde pas, mais nous faisons notre boulot. Tu regardes et tu vois tout. S'il y a 1 000 personnes qui entrent et commencent à marcher dans le supermarché et il y a quelqu'un qui lève ses yeux vers la caméra, qu'il ne devrait pas le faire, alors tu commences... Où est-il? Un mètre plus loin, tu regardes ses mains... La caméra n'arrive pas à le filmer, mais il y en a une autre qu'il n'a pas aperçue, alors il fait une erreur... Quand il va prendre un baladeur, il regarde sur les côtés, et il y a le vigile qui fait les rondes, il oublie donc la caméra, il veut échapper au gardien, mais quand il regarde l'agent de surveillance, il t'a prévenu qu'il va voler quelque chose. Tu apprends ça, jour après jour. Tu commences à reconnaître les différences entre la personne qui va acheter et la personne qui va voler. La personne qui vient pour voler te prévient et tu as par ailleurs le flair (J.J., 43 ans, agent de sécurité privée).

Ce sens pratique combine plusieurs éléments difficiles à décrire avec précision puisqu'ils relèvent de schèmes de vigilance incorporés. Dans des situations très précises, les agents de surveillance évoquent des principes d'appréciation leur permettant d'identifier des menaces potentielles.

Des personnes, par exemple, si tu vois quelqu'un qui semble suspect, tu l'interpelles: « Monsieur? » – « Oui, je viens ». S'ils commencent à bégayer, ou s'ils se mettent les mains dans les poches, ou commencent à transpirer, ou ils regardent à droite et à gauche, ils ne savent pas quoi dire. Les vêtements... si l'été ils sont avec un pardessus, ou un blouson en cuir... alors que tu pourrais être tranquillement en tee-shirt! (G.C., 21 ans, agent de sécurité privée).

L'association de la « vue » et du « flair » peut aussi être plus explicite et l'« intuition » devient alors un savoir-faire construit et consciemment mobilisé dans les situations de travail.

Q: *Alors tu regardes les gens...*

R: *J'étudie. Pour moi, c'est étudier, non regarder. On regarde dans la rue. Étudier, c'est observer les personnes, leurs mouvements, je vois leurs manières de penser, d'agir. Ça, c'est étudier une personne. On regarde la fille qui passe, ou le monsieur avec les mains dans les poches. En revanche, si je regarde chaque jour une personne, je commence à l'étudier. Les concierges, les employés qui font le ménage, les habitués qui viennent ou les gamins qui font les livraisons. Je les étudie vraiment. Des gens qui ne sont pas d'ici, tu le vois tout de suite... leurs baskets, leurs vêtements, la façon de marcher, leurs mouvements et leur regard. Ils bougent autrement ceux qui viennent voler ou voler les gens. Ils portent toujours des sacs à dos, avec une veste réversible, ou un pull-over. Ça tu le vois, tu le vois tout de suite. Tu discernes les gens.*

Q: *L'entreprise t'offre des conseils dans ce sens-là?*

R: *Non, pas là. C'est de la pratique, c'est de la pratique (C.C., 39 ans, agent de sécurité privée).*

L'observation « demi-savante » des gens et de la vie ordinaire permet donc aux agents de sécurité, non seulement de repérer les configurations extraordinaires, mais aussi d'user d'un système de classifications qui amoncelle les savoirs accumulés à la fois collectivement par la profession et individuellement par chaque agent de surveillance. Ce système classificatoire des comportements humains est absolument nécessaire à la production des services de sécurité.

Le comportement des agents repose, certes, sur les instructions qu'ils reçoivent de leurs supérieurs, notamment du superviseur qui contrôle les différents postes de surveillance, ou des responsables de la sécurité dans l'organisation d'accueil qui les encadrent quotidiennement sur le terrain. Mais comme chez les agents de la force publique, les personnels du secteur privé de la sécurité disposent d'un pouvoir discrétionnaire qui est une ressource pour l'action. Ils doivent savoir s'adapter aux conditions spécifiques de leur poste et anticiper ce que les acteurs dominants du système d'interaction attendent. Par ailleurs, l'économie des pratiques et l'accumulation de savoirs sous la forme d'un sens pratique leur permettent de se constituer un réservoir de recettes et de catégories d'intervention, qui pourront ensuite être mobilisées sans qu'il soit nécessaire d'élaborer à chaque fois une décision « rationnelle ».

L'adaptation aux sites et la détermination des besoins de protection

Au-delà de sa fonction légitimatrice, le paradigme de la prévention est un ensemble de principes qui organise l'action dans des situations concrètes : il se met en œuvre en fonction des caractéristiques particulières de la cible à protéger. L'expérience acquise par les prestataires et les commanditaires au fur et à mesure que les marchés de la sécurité se sont développés a permis de proposer, de plus en plus, des solutions sur mesure. La rhétorique de l'adaptation aux besoins du client – qui remplit par ailleurs des fonctions de distinction sur le terrain de la concurrence avec la police et avec les autres opérateurs privés – apparaît aussi bien dans les brochures des entreprises que dans les témoignages des entrepreneurs :

Nous ne fabriquons pas un produit standard. Nous n'avons pas quelque chose clé-en-main qu'on tente de faire coller. (...) Un service clé-en-main ne convient pas à une entreprise. Alors, nous introduisons tout un tas de choses qui ne sont pas standard : soit au niveau opérationnel, soit au niveau du personnel qu'on recrute, soit du point de vue de la solution électronique, du point de vue de la caméra, du point de vue informatique, du point de vue de l'intelligence, comme la gestion de l'information. Ce n'est pas seulement l'homme debout devant la porte, qui l'ouvre et la ferme. Nous faisons des études de sécurité... Voilà notre avantage (E.M., 41 ans, propriétaire et directeur général d'une société de sécurité privée).

Ce que cet entrepreneur nous confie n'est pas trop éloigné de ce que ses pairs affirment lors des entretiens : la disposition des objets et des personnes dans le site à sécuriser relève du discernement des moyens les plus adéquats pour atteindre l'objectif visé. Or, les besoins de protection varient selon les caractéristiques des sites et les prestataires se mettent d'accord avec leurs clients sur le type de service qu'il faudra mettre en œuvre.

Plus que de sécurité, un quartier fermé exige du personnel administratif. Car il s'agit de contrôler les fournisseurs, les visites, le personnel domestique, le personnel d'entretien. J'ai le country Lézards [un très grand country club⁵] depuis cinq ans et là il y a 2 000 maisons. 5 000 résidents fixes, plus 2 000 personnels domestiques et d'entretien. Les week-ends il y a environ 10 000 visiteurs, ou des championnats, et si on n'était pas préparé pour ça, on n'aurait pas le service depuis cinq ans (J.Z., 45 ans, propriétaire d'une entreprise de sécurité privée).

Du point de vue morphologique, les centres résidentiels enclos constituent la matérialisation d'un changement dans les modes d'habitation de certains groupes sociaux qui ont abandonné la ville pour commencer une vie pleine de « nature » et de « sécurité ». Les habitants de ces centres résidentiels, ainsi que les planificateurs, les architectes et les promoteurs immobiliers qui encouragent ce nouveau style de vie, habitent dans un milieu homogène qui entretient des rapports problématiques avec l'entourage. Les grillages du périmètre et les gardiens qui contrôlent les accès constituent des barrières qui protègent les gens du dedans en même temps qu'ils les séparent des « risques » du dehors. Comme dans n'importe quel autre espace privé, la fonction de ces dispositifs de protection est d'empêcher l'accès des étrangers à un espace réservé à certaines catégories de personnes, ainsi que de dissuader ceux qui ont des intentions délictueuses contre les biens ou les personnes situés à l'intérieur du terrain fortifié.

La consommation de services de sécurité tient donc à l'organisation et au fonctionnement général des lieux d'accueil. Les entreprises industrielles qui achètent ce type de prestations visent notamment à éviter les pertes : il s'agit de sécuriser et contrôler les mouvements des personnes et des véhicules lors des accès aux sites, d'inspecter la fermeture des portes, de faire des rondes régulières, d'accueillir le personnel, les fournisseurs et les clients. Les risques sont donc multiples, mais il n'y a qu'un principe qui gouverne le dispositif.

Les trois piliers du travail, ce sont la prévention des vols, la prévention des accidents et la prévention des incendies, tout ce qui revient à la prévention des pertes (A.M., 53 ans, directeur des ressources humaines d'une société de sécurité privée, ancien responsable de sécurité dans une grande surface).

Les considérations morales sont plutôt absentes des buts et des principes d'opération de ces organisations : les normes sont réduites à leur dimension procédurale, sans entraîner de jugements concernant la bonté ou la méchanceté des personnes, la justice ou l'injustice des actes (Shearing, Stenning, 1987, 29). Il s'agit de gérer le mouvement des biens et des personnes, puis de détecter les défaillances qui entraînent des pertes occasionnées par le vol, la négligence ou l'espionnage. Pour cela, la « sécurité humaine » – contrôle visuel des accès et rondes de surveillance – est intégrée à des systèmes électroniques de détection.

Nous avons des dispositifs de détection d'incendies, qui touchent à la sécurité : le système de vidéosurveillance, les alarmes sans fil. Nous avons une routine préétablie

⁵ Centres résidentiels situés dans des banlieues verdoyantes qui hébergeaient autrefois les demeures secondaires des élites et sont devenus des lieux de résidence permanente dans les années 1980 et 1990 (Thuillier, 2002).

pour qu'une ronde soit faite à des moments déterminés : il y a un point où l'on place un lecteur qui collecte de l'information, les points critiques sont alors parcourus et on peut s'assurer que l'agent de surveillance y est allé à une heure précise. On le télécharge sur l'ordinateur et on peut avoir une liste avec les heures, les trajets et d'autres choses (M.T., responsable de site dans une société de services).

Ces dispositifs sont sous-traités à des prestataires extérieurs, mais des personnels de l'organisation qui achète les services participent à leur contrôle en fonction des normes de fonctionnement et des procédures de l'entreprise.

Malgré les différences qui distinguent les entreprises commerciales des administrations publiques, les logiques de consommation ne divergent pas sur le plan organisationnel et elles visent à la production d'un ordre interne, ainsi qu'au marquage des frontières avec l'extérieur. L'analyse des appels d'offres lancés par des administrations de l'État et des collectivités territoriales peut nous fournir des éléments pour observer la manière dont ces clients définissent leurs besoins et les activités qui viendront les combler.

Deux commandes de service de surveillance illustrent comment des administrations de la même collectivité territoriale définissent les services dont elles ont besoin⁶. Dans le cas d'un hôpital d'urgence dans la ville de Córdoba, les tâches assignées aux agents de sécurité sont les suivantes :

Recevoir les patients-malades et leurs proches, avec la courtoisie nécessaire; accompagner les proches dans les différentes situations qui se présentent; protéger le patrimoine de l'hôpital; identifier et interdire la circulation à toute personne étrangère à l'hôpital, ainsi qu'à toute personne sans liens avec le patient, exception faite des médias autorisés; informer patients et proches de l'interdiction de circuler dans des aires d'accès limité; faire respecter les interdictions de circulation et de stationnement dans la rampe d'accès à l'hôpital et la rampe d'accès au parking du sous-sol; fouiller les coffrets et les intérieurs des véhicules; interdire aux proches les visites hors des horaires stipulés⁷.

De façon différente, la direction chargée des travaux publics dans la même ville définit ainsi les services requis pour la sécurisation des chantiers :

Contrôler les entrées et les sorties du personnel, véhicules, matériaux, outils, objets et d'autres éléments; réaliser des rondes permanentes, aussi bien dans le siège que dans les chantiers; enregistrer à l'écrit dans le cahier du service tous les mouvements de véhicules, matériaux et personnels; vérifier que les portes et les fenêtres communicant avec l'extérieur soient fermées durant les périodes où des activités n'ont pas lieu⁸.

Chaque fois, la configuration du site réduit l'univers des prestations possibles et nécessaires. Un hôpital n'est pas un chantier : les bâtiments, les objets à protéger, les mouvements

⁶ Ces exemples expriment des traits plus généraux repérés par l'analyse d'une soixantaine de textes d'appels d'offres publiés entre 2002 et 2006 par le Bureau National de Commandes Publiques.

⁷ Municipalité de Córdoba, Appel d'offres n° 55-2005, art. 11.

⁸ Municipalité de Córdoba, Concours de prix n° 323-2005, art. 10.

de personnes et le rapport de l'organisation au public sont différents. Tous ces paramètres ont des effets sur la nature du service de surveillance demandé, sur les manières d'agir, parfois sur les propriétés des agents de surveillance employés.

La production quotidienne d'un ordre dans l'interaction

Tous les exemples que l'on vient d'évoquer montrent que le travail de conception et de mise en œuvre des prestations de sécurité contribue à organiser les relations entre les éléments du dispositif selon des principes variables de sélection, qui définissent les rapports avec les différentes catégories de public et les tactiques de mise en garde qui seront utilisées pour gérer les menaces potentielles. Mais que font ces agents en pratique ? Comment les représentations qui organisent le métier s'expriment-elles dans les activités ordinaires qui constituent le contenu réel des services vendus par les entreprises de sécurité à leurs clients ?

Mettre en œuvre les ordres

Lorsque l'on demande une description de leur métier aux individus classifiés par les statistiques officielles d'emploi comme des « agents de surveillance et sécurité », la plupart d'entre eux se désignent comme « agent de surveillance », « vigile » ou « veilleur »⁹. Dans cet univers, on retrouve plusieurs cas de figure : personnels de sécurité de bars et discothèques, régulièrement sollicités pour l'accomplissement de tâches propres au site (vente de billets, livraison de boissons) ; veilleurs de nuit chargés de la sécurisation nocturne d'un site qui n'ont pas d'interaction avec le public et dont l'action se borne à la détection d'éventuelles intrusions ; agents ayant en charge la surveillance et le contrôle d'accès à des administrations municipales, théâtres, hôpitaux, écoles et centres sportifs, universités, etc. ; gardiens de maisons et d'immeubles d'habitations surveillant l'entrée et la sortie de personnes ; gardiens de banques, bureaux, grandes surfaces, centres résidentiels, parkings, ports et établissements industriels qui surveillent l'entrée et la sortie des personnes et des véhicules, ainsi que les sites eux-mêmes ; gardiens de restaurants et de petits commerces ; convoyeurs de fonds.

Quels sont les éléments communs aux multiples formes de la sécurisation par ces agents spécialisés ? Si cet inventaire révèle les types d'activités qui sont le lot quotidien de tout agent de sécurité, les comptes rendus les plus riches des pratiques de sécurisation sont toutefois tirés des entretiens. Avant toute caractérisation spécifique des tâches dont ils sont chargés, les agents mettent l'accent sur ce qu'ils font : ils regardent, ils marchent et parfois ils prennent des notes. Ces pratiques en apparence banales sont organisées en fonction d'un but : la gestion instrumentale de la sécurité du site, qui entraîne la protec-

⁹ Nous travaillons ici sur les réponses à 114 questionnaires passés auprès d'individus classés dans la catégorie 47 313 (« services de surveillance et sécurité civile ») lors de l'Enquête permanente des ménages du premier semestre 2003. Les bases de données plus récentes n'enregistrent pas le détail des activités réalisées par ces agents.

tion des biens et des personnes, le maintien de l'ordre et le contrôle des pertes à travers l'usage des moyens jugés les plus efficaces.

La tâche la plus fréquente chez les agents de sécurité est le contrôle d'accès, la frontière entre le dedans et le dehors restant le lieu le plus sensible en matière de sécurisation des lieux privés. C'est là que des vols peuvent avoir lieu (en sortant), c'est là que des menaces aux biens et aux personnes (à l'intérieur) peuvent être endiguées grâce à une prévention efficace. Il n'est donc pas rare de voir des vigiles faire le planton aux portes et à l'accueil d'une pluralité d'endroits ; ces personnels connaissent les personnes qui habitent ou travaillent dans le site sécurisé, ils obéissent au rituel consistant à saluer ces dernières au gré de leurs entrées et sorties. Mais un dispositif de prévention se déclenche en présence d'inconnus. La procédure standard consiste alors à s'enquérir auprès des visiteurs de ce qu'ils souhaitent, à connaître l'identité de la personne qu'ils viennent voir et les raisons de leur visite. Cette vigilance est la première adresse opposée aux individus susceptibles de constituer une menace. Dans quelques bâtiments, les visiteurs sont tenus de montrer leur carte d'identité et ils reçoivent un laissez-passer qu'ils doivent restituer en sortant, signé par la personne qui a effectué l'accueil dans le bureau préalablement indiqué. L'agent de surveillance enregistre le nom et le numéro de la carte d'identité dans un cahier qui sert à faire l'inventaire du mouvement des personnes et pourrait s'avérer utile à l'enquête policière en cas de délit.

Les personnels d'accueil sont parfois spécialisés dans le cadre d'un dispositif de sécurisation plus vaste qui entraîne le concours d'une pluralité d'agents et d'objets physiques et électroniques. Mais ils font parfois d'autres choses, notamment des rondes ; dans les immeubles d'habitation ou de bureaux, les agents de surveillance veillent ainsi à ce que tout soit à sa place : portes dont il faut vérifier la fermeture, toilettes à inspecter, lieux sensibles à surveiller régulièrement. Ces rondes se font à un horaire déterminé et sont accomplies à plusieurs reprises (entre deux et vingt fois par jour selon le site). Dans les quartiers enclos, des agents de surveillance sont postés aux entrées, tandis que d'autres sont dissimulés par les arbres de l'enceinte. Les rondes s'y font parfois à vélo ou dans de petits véhicules. Les agents qui font le planton devant les commerces, veillent également à ce qu'aucune voiture de client ne soit volée ou endommagée sur le parking ; cela entraîne le concours de personnels spécialisés dans les centres commerciaux dont les parkings sont nécessairement plus vastes. Les personnels d'accueil des grandes surfaces ont souvent un écran pour surveiller les mouvements des personnes à l'intérieur du site. Ils détectent les comportements suspects et mettent en œuvre le dispositif de sécurisation pour empêcher le vol à l'étalage. Dans les supermarchés, ils connaissent les aires sensibles : stockage des piles et des rasoirs, régulièrement volés ; rayonnage des colles et solvants convoités par les enfants de la rue ; gondoles des CD et appareils électroniques cibles des jeunes. Les personnels chargés de l'accueil et des rondes sont aussi responsables de l'évacuation routinière des locaux : dans les hôpitaux, ils invitent amis et proches des patients à quitter les lieux lorsque l'horaire de visite est dépassé ; dans les manifestations culturelles ou sur les lieux de divertissement, ils invitent « drogués » ou « déviants » à bien vouloir quitter les lieux. La fonction de sécurité devient ainsi diffuse ou, si l'on veut, immergée dans une vaste organisation sécurisée de la vie sociale.

Les interactions sur le terrain

Comme les prestations elles-mêmes, le rapport entre l'agent de surveillance, le client et le public varie selon les services. Le rapport entre usagers et prestataires dans les lieux d'habitation est très différent de celui qui se noue dans les organisations et sur les lieux de travail. Le service repose largement sur la confiance que les habitants ont dans la personne qui assure le service. Les entrepreneurs insistent sur le fait que les clients particuliers veulent toujours le même gardien, parce qu'ils se sentent rassurés de voir toujours le même visage. Il est également fait mention de ce point par les agents de surveillance.

Dans les immeubles les gens n'aiment pas voir des visages nouveaux. Quand tu vois un type durant un an, tous les jours assis dans une guérite, tu arrives à le connaître. Tu lui laisses la clé de ton appartement. Tu lui laisses de l'argent pour payer les fournisseurs des bidons d'eau ou de la télévision par câble, tu vois? (...) Tout ça, c'est ce que les gens aiment. C'est la confiance entre le client et l'entreprise de sécurité. Ça, tu le gagnes avec le temps (M.B., 38 ans, agent de sécurité privée).

Pour les agents de surveillance, cette sociabilité constitue par ailleurs un des aspects valorisants de leur travail. De fait, la définition de leur travail en termes de sociabilité et de communication est très fréquente chez les individus exerçant des tâches peu valorisantes et peu valorisées du point de vue du contenu. Étant donné que le travail est encore une source importante d'identité sociale, ces agents visent à produire des définitions de soi et de leurs activités dans des termes qui puissent contrebalancer la réputation plutôt négative de leur position dans le système des professions.¹⁰ Pour les patrons, en revanche, cette proximité avec les clients peut être source de problèmes logistiques et opérationnels qui font l'objet de négociations. Car le lien de confiance entre le client et le gardien n'est qu'un des aspects de la relation de service. Il y a une dimension fonctionnelle qui est aussi très importante.

En tant qu'agents chargés des tâches de sécurité et de surveillance, les gardiens font partie d'un système de relations au sein duquel ils remplissent une fonction spécifique. Mais les usages que les clients font des services qu'ils achètent finissent par modifier cette fonction.

Il y a des cas où l'on cherche à ce que l'agent de surveillance reste cantonné à ses tâches spécifiques en allant jusqu'à lui demander de ne pas interagir avec le personnel ou le public. C'est surtout le cas des usines et des lieux de travail en général, où l'affinité entre l'agent de surveillance et les salariés de l'entreprise cliente pourrait dégrader le service. Peter Manning a bien remarqué que « le client » des sociétés de surveillance n'est pas « l'entreprise » tout court, mais les dirigeants de l'entreprise qui achète leurs services: la loyauté des prestataires de sécurité privée s'adresse donc aux patrons et aux gérants, et non pas à l'ensemble des membres de l'organisation-cible (Manning, 1999, 108). Les employés sont donc une possible source de menaces, par conséquent l'objet d'une surveillance spécifique. Cet élément est réparable dans la pratique des agents de sécurité.

¹⁰ Pour une exploration de cette hypothèse dans un terrain proche du nôtre (Ghidina, 1993).

Après un certain temps, un an ou six mois, ils doivent te changer de site parce que tu commences à avoir une relation avec les gens. C'est-à-dire avec les personnels de l'usine. Tu ne peux pas être ami d'une personne qui travaille dans l'usine, parce que demain tu le surprends en train de voler et tu dois le communiquer au chef de personnel. Il ne peut pas y avoir de l'amitié. Car si tu es ouvrier et je suis vigile, nous sommes des copains, et demain tu sors de l'usine avec des tissus cachés dans tes vêtements et je te prends, que fais-je? Je te laisse passer parce que tu es mon copain, ou bien... Si je te moucharde, ou je dis quelque chose, tu vas dire: «tiens, mon ami, il m'a fait chier». C'est pour ça qu'ils font muter les vigiles, pour qu'ils n'aient pas d'amitié (M.B., agent de sécurité, 38 ans).

Si la confiance avec le public est fondamentale pour assurer le service dans les lieux d'habitation, elle semble au contraire un obstacle pour le faire dans les lieux de production. Le mode de fonctionnement du site et les besoins de protection qui s'en dégagent ont des effets sur le type de service, donc sur le rapport entre les agents de sécurité et d'autres acteurs sur le terrain, voire sur les propriétés personnelles des individus chargés de le produire.

Néanmoins, la spécialisation dans des fonctions de surveillance n'est pas complète. Dans d'autres cas, l'agent est incorporé à l'organisation d'une manière qui dépasse largement la fonction de sécurité et il finit parfois par s'intégrer aux fonctions spécifiques du client.

Ce sont des gens qui connaissent la mécanique, qui connaissent les personnes qui entrent et qui sortent, qui savent signer un certificat d'expédition comme il faut. Parce que les personnels de surveillance, dans le cas d'entreprises comme la nôtre, ne sont pas debout devant une porte: ils aident à décharger un camion, ils contrôlent les livraisons, ils savent qui est le camionneur, c'est-à-dire qu'ils collaborent avec les opérations de l'entreprise. Bien que tu les aies par une société sous-traitée, ils collaborent beaucoup à l'activité de l'entreprise (J.B., 53 ans, gérant d'approvisionnement dans une grande société industrielle).

Dans les cas extrêmes, les entreprises de sécurité ne sont qu'un moyen pour se procurer du personnel sans entretenir avec eux un rapport salarial. Cela contribue à la «flexibilité» des liens avec la force de travail dans les réseaux hiérarchisés de la nouvelle économie postfordiste.

En effet, il est fréquent que les agents de surveillance accomplissent des tâches qui ne les concernent pas spécifiquement. Dans les immeubles d'habitation, ils font des choses qui ne figurent pas dans leur fiche de poste, mais qui leur sont demandées par le client: certains descendent les poubelles; d'autres accompagnent les vieilles dames à l'arrêt de bus ou de taxi; d'autres encore paient au nom des habitants les diverses factures. Dans des lieux de travail, nous avons vu des agents ranger les uniformes des salariés lorsqu'ils quittaient l'usine, distribuer des journaux, lorsqu'ils étaient en charge de la sécurité de l'entrepôt d'un quotidien, expliquer aux clients comment utiliser les distributeurs automatiques ou organiser les files d'attente dans une succursale bancaire ou des bureaux commerciaux de sociétés de services publics.

Cela tient à une particularité des services de sécurité: les personnels du prestataire sont physiquement présents chez le client. Les agents de sécurité s'incorporent dans le

système de rapports sociaux dont ils deviennent un élément, bien qu'ils soient juridiquement étrangers à l'organisation et relèvent d'une entreprise spécialisée dont la présence est matérialisée par des signes objectifs, au premier rang desquels, le corps physique des agents de surveillance.

Même s'il est assujéti à la hiérarchie de l'entreprise qui l'emploie, lui donne des instructions et en contrôle l'exécution, l'agent de surveillance est aussi soumis aux contraintes de son lieu de travail, dont les modes de fonctionnement et les besoins sont définis par ceux qui le gèrent. Il peut arriver qu'il devienne davantage solidaire du client de son employeur que de son patron. En effet, l'agent de surveillance est subordonné au superviseur de l'entreprise à laquelle il appartient, mais il y a toujours quelqu'un dans l'organisation cliente pour lui donner des ordres. Dans les organisations dotées de services spécialisés de sécurité, il y a un responsable chargé de l'encadrement des agents contractuels. Les ordres des uns et des autres entrent souvent en conflit. Cette tension est parfois la source de vives discussions au sein des entreprises et peut même aboutir à la dissolution du lien contractuel. On nous a rapporté de nombreux cas où le débat concernait la surveillance de l'extérieur du local, ou le port d'armes dans des sites accessibles au public, mais aussi des questions banales comme le déplacement pour des tâches plutôt administratives ou d'aide aux résidents ou aux passants. Dans d'autres occasions, c'est à l'agent de sécurité qu'il appartient de maîtriser l'équilibre difficile entre les attentes du client et les ordres du patron pas toujours compatibles.

Je devais m'occuper de la sécurité, que personne d'étranger à l'entreprise ne rentre. Et par exemple, quelqu'un arrive en taxi et il doit débarrasser trois ou quatre cartons, donc je l'aide. Et on m'a souvent dit : « Ce n'est pas ton travail ça, ton travail, c'est la sécurité. Tu ne dois pas aider avec les cartons ». J'explique donc que ce n'est pas loin, seulement trois mètres, et que je rendais ainsi service à un client. Par ailleurs, si quelqu'un te demande de l'aider et tu dis « non », il va ensuite se plaindre et on te chasse (J.P., 36 ans, agent de sécurité).

Autant d'interactions non attendues avec le public qui concourent à redessiner les caractéristiques du métier d'agent de sécurité, bien au-delà des fonctions dont ce dernier est spécifiquement chargé. Par ailleurs, si l'agent de sécurité participe aux fonctions principales des organisations clientes, il faut préciser que les agents de ces organisations participent eux aussi à la production de la sécurité, celle-ci devenant ainsi une véritable coproduction : les salariés des entreprises industrielles ont des instructions concernant les normes de sécurité ; les caissiers et concierges des grandes surfaces s'acquittent aussi de tâches générales de surveillance ; les habitants d'immeubles et de centres résidentiels respectent – et surtout font respecter – les conditions d'accès aux sites... La sécurité devient alors l'affaire de tout le monde.

À quoi sert la sécurité privée ?

Les sociétés de sécurité privée entretiennent des rapports commerciaux avec des entreprises et des administrations qui sont des « gros clients » dont la logique de consommation répond à des besoins organisationnels plus ou moins « rationnels ». L'essor récent

de l'industrie de la sécurité entraîne toutefois une propagation des services de protection vers des clients particuliers et notamment vers les « espaces de vie ». Les usages des services de sécurité y sont différents des modalités de consommation productive propres aux organisations.

Une gestion pragmatique des risques

En dépit de l'amalgame que certains font parfois entre l'industrie de la sécurité et le « commerce de la peur », les grandes organisations sont – selon la littérature scientifique (Bartel, 1975; Ocqueteau, 1997; Goold, Loader, Thumala, 2010), les témoignages de nos informateurs et les analyses quantitatives que nous avons faites ailleurs (Lorenc Valcarce, 2011, 225) – la première source de consommation de services de surveillance et de protection. Cela concerne aussi bien les administrations et les entreprises publiques que les sociétés industrielles et commerciales du secteur privé.

Il s'agit d'un ensemble d'organisations qui entretiennent des rapports pragmatiques avec les prestations qu'elles achètent, aussi bien dans une dimension technique – ce que l'on pourrait définir comme une gestion rationnelle des risques – que dans une dimension économique – dans une logique de réduction des coûts et d'externalisation des troubles liés à l'organisation du travail. L'achat de services de sécurité vise ainsi deux buts complémentaires: d'une part, la satisfaction des besoins de protection; d'autre part, l'externalisation des responsabilités concernant le rapport contractuel aux agents de sécurité. Le premier but tient aux aspects techniques du service, donc à l'utilité que sa consommation entraîne pour l'acheteur; le deuxième tient à des fins économiques et organisationnelles, qui renvoient aux nouvelles formes d'organisation des entreprises. On ne peut donc pas séparer les services de surveillance d'autres aspects du fonctionnement de l'organisation d'accueil. Ce sont elles qui définissent la plupart des tâches que les prestataires externalisés viendront réaliser.

Par ailleurs, la sécurité privée acquiert quelques-uns de ses traits caractéristiques en tant qu'élément de systèmes de relations économiques plus vastes. D'une part, elle exprime les transformations des « besoins de protection » de leurs clients: les changements dans les usines, la transition à une économie de services, l'émergence de la grande distribution, bref l'épanouissement de la « propriété privée de masse »¹¹. D'autre part, elle participe au mouvement d'externalisation des fonctions secondaires et – en occupant une position dominée au sein des réseaux économiques pilotés par les grandes sociétés transnationales – elle devient un lieu privilégié d'allocation d'emplois précaires pour des salariés peu qualifiés. En effet, la sécurité privée est une prestation flexible qui doit s'adapter aux fluctuations du marché et aux particularités des clients: dans le cadre d'un marché du travail dualiste, les sociétés de surveillance fournissent leurs services à des entreprises plus ou moins modernes et rationalisées. Lorsqu'il s'agit d'une véritable relation de sous-traitance,

¹¹ Pour comprendre le locus de la sécurité privée, il faut examiner les changements qui ont eu lieu, en particulier depuis le début des années 1950, dans l'organisation de la propriété privée et de l'espace public. En Amérique du Nord, beaucoup d'activités publiques ont maintenant lieu à l'intérieur de sites immenses appartenant à des propriétaires privés, que nous appelons « propriété privée de masse ». Des exemples sont: les centres commerciaux regroupant des centaines d'établissements de commerce de détail; les gigantesques centres résidentiels comprenant des centaines, voire des milliers, d'unités domestiques; également des grands bureaux, des complexes industriels, des lieux d'amusement, et beaucoup de campus universitaires (Shearing, Stenning, 1983, 496).

les prestataires extérieurs s'adaptent aux demandes et aux procédures déterminées par les donneurs d'ordres au moment du contrat. L'adaptation est pourtant relative parce que négociée en permanence.

Pour qu'il y ait de la sous-traitance, une organisation doit transférer à une autre des fonctions qui contribuent à ses propres opérations : c'est pour cela que l'on parle souvent d'externalisation. Les chargés de sécurité des entreprises industrielles sont très conscients du fait que les besoins de protection se sont d'abord formés « chez eux » et qu'ils ont ensuite cherché à établir des liens commerciaux avec des prestataires extérieurs, en contribuant ainsi à la formation de marchés socialement limités. Ils sont également conscients que la sécurité privée est venue réaliser des tâches qui n'étaient jamais accomplies par la police d'État, mais qui étaient plutôt des fonctions internes des firmes.

La sécurité offerte par les entreprises privées naît d'abord de besoins internes. Parce que dans 90% des cas la sécurité privée est limitée à l'intérieur des portes. La sécurité privée ne peut pas être dans la voie publique, même pas sur le trottoir devant l'entreprise. C'est quelque chose que beaucoup de ceux qui engagent ce service ignorent. Par conséquent, une entreprise de sécurité privée me sert pour contrôler à l'intérieur, là où la sécurité de l'État ne peut pas agir, sauf avec l'autorisation d'un magistrat. Le premier besoin naît pour ces raisons (...) Ensuite, apparaît l'insécurité externe qui se met dedans (...) Au début, le rôle de la surveillance était de contrôler que personne ne vole rien de l'intérieur et l'emporte, car c'était ça. Et très rarement que quelqu'un de l'extérieur ne vienne perpétrer un délit. Cela a progressivement changé, parce que les entreprises ont changé. Cette société, par exemple, était une entreprise qui fabriquait des choses et maintenant elle ne produit que des services. Je ne dois plus contrôler si quelqu'un emporte quelque chose, mais s'il vient de l'extérieur et s'il nous vole, où s'il fait des attentats, ou s'il kidnappe quelqu'un (C.S., responsable de la sécurité dans une grande société).

On voit ici deux éléments qui permettent de situer les services de sécurité dans les modes d'organisation de la production. En premier lieu, les services de sécurité privée faisaient partie du dispositif de contrôle des populations mis en place par la direction des entreprises – notamment des entreprises industrielles – en vue de réduire la fraude des salariés, en l'occurrence les fournisseurs ou les transporteurs. L'avènement de l'économie des services – et les transformations de l'industrie du délit à l'extérieur des organisations – est ensuite venu transformer les besoins de protection, donc les caractéristiques des services. Les menaces externes devaient désormais être prises en compte.

Le contrôle d'accès, fonction majeure de la sécurité privée dans les organisations, n'est pourtant pas seulement pour empêcher les attaques criminelles. Elle contribue plus généralement à la définition des frontières entre les individus et les groupes, ainsi qu'à la production des conditions pour le fonctionnement des espaces ainsi délimités :

De quoi s'agit-il ? D'une entreprise de surveillance ? On l'appellera de « sécurité » après, si vous voulez, mas génériquement c'est de « surveillance », de contrôle d'accès, à cause de ce que je te disais du limite, car c'est là l'instance où la fraude a lieu, voire un autre type de fraude qui est celui des horaires des personnels, où a lieu... où la

responsabilité concernant les accidents in itinere est tranchée, où l'on définit ce qui relève du lieu de travail et ce qui reste dehors. Alors, vous contrôlez les mouvements des personnes, des choses et des véhicules, c'est essentiel (...) Toute une activité administrative y a lieu, vous comprenez ? Il n'y a aucune surveillance qui ne demande pas une note au car, en vérifiant ce qu'il porte, car c'est élémentaire. Vous êtes le dernier, pas le contrôle, mais le dernier contrôle, le contrôle redondant. Si votre bureau d'expéditions est pourri, vous ne pouvez pas attendre d'un gardien bon marché qu'il fasse tout le contrôle des dépêches, c'est clair ? C'est un contrôle redondant. Il y a d'abord le contrôle des yeux du patron et, s'il a raté quelque chose, on met cet autre contrôle (J.M., chef d'entreprise de sécurité privée).

Il y a des cas où les menaces extérieures sont plus nombreuses et les tâches de surveillance plus spécialisées. Dans les grandes surfaces, les centres commerciaux ou les supermarchés, les services de sécurité s'organisent aussi bien en fonction du contrôle des pertes occasionnées par le vol à l'étalage que des services généraux au public visant à produire une ambiance favorable à la consommation (Wakefield, 2008, 662). Le contrôle d'accès combine des éléments humains – le gardien qui demande aux visiteurs s'ils ont quelque chose de vendu dans le magasin et fouille les sacs à la sortie – et les dispositifs infrarouges qui détectent les objets volés grâce aux étiquettes de sécurité ; le contrôle de la circulation des personnes à l'intérieur des locaux combine les gardiens qui font les rondes et les télé-surveilleurs qui surveillent indirectement grâce aux caméras et aux écrans de monitoring.

Bien que combinés avec d'autres buts organisationnels, tous ces dispositifs visent à une protection du patrimoine du client. Dans certains cas, il s'agit de l'argent : le trésor et les caisses des banques et des sociétés commerciales. Dans d'autres cas, il s'agit de marchandises chères : appareils électroniques et électroménagers dans les grandes surfaces, médicaments dans les pharmacies, entrants des processus de production dans les industries. Ces mêmes objets sont protégés lorsqu'ils sont en transit : l'argent des banques et des grandes surfaces est transporté par des camions blindés et des convoyeurs armés ; les camions transportant des marchandises chères sont escortés par des agents armés se déplaçant en voitures.

En résumé, les dispositifs de sécurité des sites industriels, des centres commerciaux ou des bâtiments administratifs sont organisés en fonction de la gestion de risques multiformes dont les origines sont très diverses : des employés malhonnêtes, des visiteurs négligents, des clients désorientés. Dans tous les cas, la menace n'est pas seulement à l'extérieur, mais aussi à l'intérieur même du terrain à sécuriser. C'est pour cela que la surveillance du périmètre et le contrôle d'accès sont aussi importants que les rondes internes. Quoi qu'il en soit, l'organisation du service est en rapport avec la nature du terrain à sécuriser et entraîne une détermination préalable des besoins particuliers des clients. On a déjà vu que ces besoins sont une construction sociale à laquelle participent plusieurs catégories d'individus et de groupes.

Usages instrumentaux et rendements symboliques dans les espaces de vie

Chez les clients particuliers, les pratiques d'appropriation des services de sécurité sont aussi multiples. Comme dans le cas des organisations, elles répondent à des besoins concrets de protection des biens et des personnes qui sont souvent l'objet d'une étude minutieuse,

parfois à une contrainte imposée par les compagnies d'assurances. Mais le rapport n'est pas complètement dépourvu d'un élément émotionnel, la tranquillité et le sentiment d'être en sécurité étant des buts qu'on poursuit lorsqu'on engage ce type de prestations (Kessler, 2009, 187-219; Lorenc Valcarce, 2011, 289-299).

Un usage fréquent de la sécurité privée chez les particuliers est celui de la surveillance au moment de rentrer à la maison.

Disposant de service de sécurité, je n'ai pas de problèmes d'horaire. Ce que je fais, si je rentre tard, en voiture... Des fois je laisse la voiture à l'extérieur, car il y a le vigile. Mais si je rentre la voiture, j'ai la précaution de faire des signes au policier, qu'il me regarde quand j'entre dans la maison. Et si ce n'est pas en voiture, ou lorsqu'on m'amène, je fais quand même des signes, pour voir s'il est attentif. S'il n'est pas là, je l'attends. En hiver, lorsque j'arrive et qu'il fait déjà nuit, je m'arrête dans le coin et je mets les feux de détresse. Ceux de la sécurité connaissent déjà ma voiture. Peut-être regardent-ils ailleurs ou font-ils des marches, c'est pour ça que je me fais voir et ils s'approchent. Ce n'est que là que je rentre chez moi, s'ils sont en train de me surveiller (...) il faut vérifier qu'on me regarde quand je rentre, parce que c'est le moment dont les délinquants profitent, c'est l'opportunité de rentrer avec toi (A.B., habitante d'un quartier pavillonnaire, 37 ans, enseignante d'anglais).

Ce témoignage introduit des éléments récurrents dans nos entretiens. Le service de sécurité ne se produit que dans l'interaction et par l'usage que les clients en font. La présence des agents de sécurité est fortement incorporée dans les routines des personnes, se servant de celle-ci afin de gérer de manière rationnelle les risques clairement définis de la rentrée chez soi. En effet, il y a une idée très répandue sur le caractère critique des entrées et des sorties de chez soi, qui sert d'ailleurs à légitimer et la prestation et la consommation des services de surveillance dans des quartiers résidentiels. Le dispositif s'appuie sur des états subjectifs très nets qui s'incarnent dans des pratiques.

D'autres usages moins spécifiques contribuent au brouillage des fonctions de sécurité que l'on a déjà repéré dans différents sites.

Il y a une personne à l'entrée 24 heures sur 24. Il t'ouvre lorsqu'il te connaît, sinon il te demande l'appartement auquel tu vas. S'il y a un problème, tu l'appelles depuis ton appartement pour demander, par exemple, que celui du 8^e droite baisse la musique. Ou tu lui demandes s'il a vu le concierge. Ou si le salon d'usages multiples est disponible parce que tu veux fêter ton anniversaire (...) Le rapport avec les vigiles est très bon. Je dis bonjour, parfois je bavarde un peu. Si je viens de la laverie je lui dis : « Peux-tu me garder un peu le linge. Je vais au supermarché et je reviens ». Et je plaisante sur son équipe de football (F.M., habitante d'un immeuble d'appartements, femme, 31 ans, fonctionnaire au ministère du Travail).

Dans ce cas, la fonction du vigile se rapproche de celle du concierge. En effet, ils occupent souvent le même espace physique. À des nombreuses reprises, le vigile prend le relais du concierge entre la fin de l'après-midi et le matin suivant. Certains consommateurs font d'ailleurs l'amalgame en traitant les deux catégories d'acteurs de manière équivalente.

Dans d'autres cas, le service de surveillance fait partie d'un dispositif plus large pour assurer la protection des biens et des personnes.

Je me sens plus tranquille du fait d'avoir de la sécurité dans l'immeuble. Car je sais qu'il y a en permanence quelqu'un devant la porte d'entrée. Nous avons d'ailleurs le système du câble qui te permet de regarder la porte d'entrée sur l'écran de la télé. C'est-à-dire, nous avons ça aussi. Et le fait d'entrer avec la voiture, nous avons un parking ici, et du coup la nuit ils sont toujours en garde si quelqu'un est derrière dans la voiture, ou si quelqu'un attend que la voiture soit en train d'entrer. Ils ont une alarme, alors dès qu'ils identifient la voiture qui va entrer, ils sont déjà en train de regarder. Ils savent que la voiture va entrer et ils vont par l'intérieur du bâtiment vers le parking et ils t'attendent à la porte. Et après ils descendent la rampe, pour voir que personne ne vienne avant que la rampe soit fermée (L.C., résidente d'un immeuble d'appartements, femme, 54 ans, employée dans une agence immobilière).

La surveillance des entrées en voiture est une prestation très valorisée par les usagers. Il s'agit d'un service de plus en plus généralisé qui n'existait guère il y a une dizaine d'années, mais qui traduit des transformations dans les pratiques quotidiennes en même temps qu'elle contribue à stabiliser ces changements.

En effet, les pratiques concrètes d'appropriation des services s'accompagnent d'un récit qui contribue à constituer leur sens. Cela est d'autant plus manifeste que le fait de devenir client sur les marchés de la sécurité est ancré dans une expérience d'insécurité : le dispositif de protection a un effet rassurant qui permet aux consommateurs de poursuivre leurs routines habituelles. Dans certains cas, la sécurité privée permet aux gens de continuer à faire des choses qu'ils ne feraient pas sans la garantie qu'offre la présence d'un vigile : se garer dans la rue, sortir le soir et rentrer tard, entretenir le jardin, se promener avec le chien ou laver la voiture sur le trottoir. Dans d'autres cas, notamment grâce aux recours aux services d'alarme, les clients se sentent plus tranquilles lorsqu'ils doivent quitter la maison pour aller travailler ou partir en vacances. De ce fait, le dispositif de protection dispense les gens de rester chez eux. Dans les cas des quartiers enclos, ou des pavillons sécurisés, les habitants sentent que la sécurité est une condition de la liberté.

Là où on est il y a de la sécurité, c'est un quartier privé avec de la sécurité et on dort avec les portes ouvertes, on laisse des choses à l'extérieur, il n'y a aucun problème (A.T., résidente de fin de semaine d'un quartier enclos, traductrice, femme, 57 ans).

Plusieurs auteurs ont insisté sur le fait que ces zones de sécurité offrent aux résidents un sentiment de liberté (Caldeira, 2000 ; Svampa, 2001). Mais cela arrive, avec moins de cloisonnement socio-spatial et avec une sociabilité plus ouverte, dans les immeubles ayant de la sécurité privée.

Cela me donne de la tranquillité. Je peux rentrer à n'importe quelle heure, à deux heures du matin, samedi ou vendredi, lorsque je sors, et je suis tranquille du fait que le taxi me laisse à la porte et la sécurité est là-dedans. Je ne dois pas me retourner

pour voir si derrière moi il y a quelqu'un avec un pistolet (F.R., habitante d'un immeuble d'appartements).

De ce fait, la sécurité privée fournit des dispositifs concrets de protection qui s'enracinent dans les pratiques des populations, mais constitue aussi un élément rassurant qui vient combler un besoin que l'on pourrait qualifier de « spirituel ». C'est le terme « tranquillité » qui est le plus souvent associé à la présence d'un gardien de sécurité, tout comme la notion de « sécurité », contraire de « l'insécurité » que l'on cherche à éviter. Les habitants des quartiers, des immeubles et des résidences utilisent les services de sécurité – et d'autres dispositifs qu'ils invoquent spontanément : alarmes, caméras, verrous, portes blindées, voire chien de garde et concierge – pour protéger leurs biens. Cependant, la dimension la plus soulignée est celle du « sentiment de sécurité ». Un des rendements de l'usage de la sécurité privée, ce n'est pas tant la protection que l'état subjectif de soulagement et de confiance qu'elle produit chez les consommateurs.

Conclusion

La rhétorique qui met en scène la notion de prévention n'est pas simplement un cadre intellectuel pour organiser les activités des entreprises, c'est aussi un outil polémique dont les entrepreneurs de la sécurité privée se servent pour légitimer leur métier : selon eux, la prévention s'ajuste bien aux demandes des clients, qui cherchent moins la punition des coupables par la police et le système pénal, que l'anticipation des troubles et la restitution des pertes propres d'un système privé d'organisation des normes. De la sorte, ces professionnels marchands distinguent leur activité des services offerts par la police d'État, qui ne tient pas compte des exigences du client. Ils valorisent aussi leur savoir-faire, qui est, certes, une transposition de savoirs policiers et militaires, mais forcément adaptés aux contraintes de l'activité commerciale en milieu civil (Lorenc Valcarce, 2011, 77-119).

La prévention et la gestion des risques, accomplies par la surveillance perpétuelle des personnes et des choses selon une logique d'inventaire et d'organisation, contribuent à la production d'un type particulier d'ordre. Sans s'inquiéter des valeurs en jeu, il faut que les choses « marchent » selon les souhaits des commanditaires. On sait que les fins de l'activité sociale peuvent être elles-mêmes investies de valeurs (l'estime que l'on accorde à la richesse, au succès, à la sécurité ou à la hiérarchie sociale, par exemple), mais le fait que les acteurs du dispositif ne les prennent pas en compte suffit pour qu'ils agissent d'une manière rationnelle en finalité. C'est pour cela que cet ordre instrumental, système de combinaisons de moyens et de fins, n'est pas neutre : il procure un milieu favorable et exclusif aux groupes qui sont à l'intérieur du système, ou qui sont reconnus comme participants légitimes du jeu.

À la suite de ces principes d'organisation, les agents privés de sécurité ne sont pas tant concernés par des considérations normatives (formes de classification des comportements selon la distinction entre le correct et l'incorrect) ou juridiques (formes de classification des comportements selon leur ajustement aux catégories du légal et de l'illégal), que par des principes d'activité qui tiennent bien au paradigme du contrôle des pertes ou à celui de la conjuration de l'insécurité. Les pratiques des vigiles au travail sont, en effet, définies selon cette catégorie indigène, qui repose sur la croyance en la possibilité de l'anticipation pré-

ventive des menaces, tantôt par des dispositifs mécaniques et électroniques, tantôt par la surveillance humaine réalisée par des personnels en uniforme. Par ailleurs, les agents privés de sécurité ne sont pas contraints par une mission de sécurité publique, mais ils obéissent aux commandes des clients qui achètent leurs services : à la base, l'activité des entreprises de surveillance et de protection repose sur le droit du propriétaire d'un bien meuble ou immeuble à le garder. Ainsi, les sociétés de sécurité privée et leurs clients définissent les besoins de sécurité de l'objet-cible (entreprise, administration, quartier, maison, famille) et les prestations à fournir. L'État intervient *ex post* pour réguler une activité qui semble toucher son monopole de la violence physique légitime. Mais les marchés de la sécurité se développent en fonction des intérêts privés et ce sont des transformations du monde social et économique qui poussent leur développement.

Federico Lorenc Valcarce

Instituto de Investigaciones Gino Germani,
UBA-CONICET
Uriburu 950 6° – CP 1114
Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina
federico.lorenc@gmail.com

Bibliographie

- BARTEL A., 1975, An analysis of firm demand for protection against crime, *Journal of legal studies*, 4, 2, 443-478.
- BECKER H., 1973, *Outsiders: studies in the sociology of deviance*, New York, Free Press.
- BELLOT C., COUSINEAU M. M., 1996, Le Métro: espace de vie, espace de contrôle, *Déviance et Société*, 20, 4, 377-395.
- BUTTON M., 2003, Private security and the policing of quasi-public space, *International journal of the sociology of law*, 31, 3, 227-237.
- CALDEIRA T., 2000, *City of walls: crime, segregation, and citizenship in São Paulo*, Berkeley, University of California Press.
- DAVIS M., LUNDMAN R., MARTINEZ R., 1991, Private corporate justice: store police, shoplifters, and civil recovery, *Social problems*, 38, 3, 395-411.
- DICKENS W., KATZ L., LANG K., SUMMERS L., 1989, Employee crime and the monitoring puzzle, *Journal of labour economics*, 7, 3, 331-347.
- DURKHEIM É., MAUSS M., 1901, De quelques formes primitives de classification: contribution à l'étude des représentations collectives, *Année sociologique*, 6, 1-72.
- ERICSON R., 1994, The division of expert knowledge in policing and security, *British Journal of Sociology*, 45, 2, 149-175.
- FOUCAULT M., 1975, *Surveiller et punir: naissance de la prison*, Paris, Gallimard.
- GHIDINA M., 1993, Social relations and the definition of work: identity management in a low-status occupation, *Qualitative sociology*, 15, 1, 73-85.
- GOFFMAN E., L'ordre de l'interaction, *Les moments et leurs hommes*, Paris, Seuil/Minuit, 186-230.
- GOOLD B., LOADER I., THUMALA A., 2010, Consuming security? Tools for a sociology of security consumption, *Theoretical criminology*, 14, 1, 3-30.
- HOPE, T., 2000, Inequality and the clubbing of private security, in HOPE T., SPARKS R. (dir.), *Crime, risk and insecurity: law and order in everyday life and political discourse*, London, Routledge, 83-106.
- JOHNSTON L., 1992, *The rebirth of private policing*, London, Routledge.
- JONES T., NEWBURN T., 1998, *Private security and public policing*, Oxford, Clarendon Press.

- LE DOUSSAL R., 1995, À l'hôpital : anti-malveillance et technologies, *Les cahiers de la sécurité intérieure*, 21, 75-87.
- LOADER I., 1997, Private security and the demand for protection in contemporary Britain, *Policing and Society*, 7, 3, 143-162.
- LOADER I., 1999, Consumer culture and the commodification of policing and security, *Sociology*, 33, 2, 373-392.
- LORENC VALCARCE F., 2008, Une mise à distance pragmatique de la force physique : formes et fondements de la sécurité privée en Argentine, *Sociétés contemporaines*, 72, 103-124.
- LORENC VALCARCE F., 2011, *La sécurité privée en Argentine : entre surveillance et marché*, Paris, Khartala.
- MANNING, P., 1999, A dramaturgical perspective, in FORST, B., MANNING, P., *The privatization of policing: two views*, Washington DC, Georgetown University Press, 1999, 49-124.
- MANZO J., 2004, The folk devils happens to be our best customer : security officers' orientations to « youth » in three Canadian shopping malls, *International Journal of the Sociology of Law*, 32, 3, 243-261.
- MICUCCI A., 1998, A typology of private policing operational styles, *Journal of Criminal Justice*, 26, 1, 41-51.
- NOAKS L., 2000, Private cops on the block : a review of the role of private security in residential communities, *Policing and Society*, 10, 2, 143-161.
- OCQUETEAU F., 1992, *Gardiennage, surveillance et sécurité privée : commerce de la peur et/ou peur du commerce ?*, Paris, CESDIP.
- OCQUETEAU F., 1997, *Les défis de la sécurité privée : protection et surveillance dans la France d'aujourd'hui*, Paris, L'Harmattan.
- OCQUETEAU F., 2004, *Polices entre État et marché*, Paris, Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques.
- OCQUETEAU F., POTTIER M.-L., 1995, Vidéosurveillance et gestion de l'insécurité dans un centre commercial : les leçons de l'observation, *Les cahiers de la sécurité intérieure*, 21, 60-74.
- SCOTT T., MCPHERSON M., 1971, The development of the private sector of the criminal justice system, *Law and Society Review*, 6, 267-288.
- SHAPLAND J., 1995, Preventing retail-sector crimes, *Crime and justice*, 19, 263-342.
- SHEARING C., STENNING P., 1983, Private security : implications for social control, *Social problems*, 30, 5, 493-506.
- SHEARING C., STENNING P., 1987, Du Panoptique à « Disneyworld » : permanence et évolution de la discipline, *Actes. Cahiers d'action juridique*, 60, 27-33.
- SOUTH N., 1988, *Policing for profit: the private security sector*, London, Sage.
- SPITZER S., SCULL A., 1977, Privatization and capitalist development : the case of the private police, *Social problems*, 25, 1, 18-29.
- STENNING P., 2000, Powers and accountability of private police, *European journal on criminal policy and research*, 8, 3, 325-352.
- SVAMPA M., 2001, *Los que ganaron : la vida en los countries y barrios privados*, Buenos Aires, Biblos.
- THUILLIER G., 2002, *Les quartiers enclos : une mutation de l'urbanité ? Le cas de la région métropolitaine de Buenos Aires (Argentine)*, Thèse de doctorat en géographie, Université Toulouse II Le Mirail.
- WAKEFIELD A., 2008, Private policing : a view from the mall, *Public administration*, 86, 3, 659-678.
- WEBER M., 2003, *Économie et société*, Paris, Pocket.

Summary

In this paper, I analyze the production of an instrumental order in the interaction between private security guards, the customers buying their services and the public. Private security services combine human and material elements organized by specific definitions of reality, which introduce precise classifications of people and things on the

lookout for rational risk management. Private guards are primarily concerned by order maintenance, loss prevention and service provision, rather than crime control. They attach importance to communicational skills that separate their work from the original police-style model of private security.

Zusammenfassung

Der Artikel untersucht die Produktion einer instrumentellen Ordnung in der Interaktion zwischen Beschäftigten privater Sicherheitsdienste, ihren Auftraggebern und verschiedenen Gruppen von Öffentlichkeit. Dabei kombinieren private Sicherheitsdienste verschiedene kognitive und materielle Elemente der Realitätsdefinition, die einen Rahmen für die rationale Kontrolle von Risiken abgeben. Sie sind allerdings nicht hauptsächlich mit der Kontrolle von Delinquenz beschäftigt, sondern eher mit der Prävention von Verlusten, der Erhaltung von Ordnung und der Bereitstellung allgemeiner Dienstleistungen im Hinblick auf verschiedene Gruppen der Öffentlichkeit, mit denen sie konfrontiert werden.

Sumario

En este artículo se analiza la producción de un orden especial en la interacción entre los agentes de seguridad privada, los clientes de sus servicios y los diferentes tipos de público. Los servicios de seguridad privada combinan elementos humanos y materiales organizados según una definición específica de la realidad en el marco de una gestión racional de los riesgos. Lejos de encargarse principalmente del control de la delincuencia, al personal de seguridad privada le preocupa la prevención de las pérdidas, el mantenimiento del orden y la prestación de servicios generales a las distintas categorías de público a los que se enfrenta en la práctica.
