

LA CRIMINALITE CONTRE LES PME
Etude exploratoire de victimisation et de prévention
en Belgique francophone

Bernard Surlemont^o
Centre de Recherche PME et d'Entrepreneuriat
Université de Liège (Belgique)
HEC-Université de Lausanne (Suisse)

André Lemaître
Service de Criminologie
Université de Liège (Belgique)

Hélène Wacquier
Centre de Recherche PME et d'Entrepreneuriat
Université de Liège (Belgique)

^o Correspondance à adresser au Professeur Bernard Surlemont Université de Liège
Boulevard du Rectorat, 3, Bat.33 B-4000 Liège Belgique. Tel: + 32 4 366.29.45; Fax +32
4 366.45.74; e-mail: b.surlemont@ulg.ac.be

LA CRIMINALITE CONTRE LES PME

Etude exploratoire de victimisation et de prévention

en Belgique francophone

SYNTHESE

Cette étude exploratoire se penche sur la problématique de victimisation des PME. Basée sur l'organisation de tables rondes, la tenue d'interviews en face à face et la réalisation d'une enquête auprès de 124 PME de Belgique francophone, la recherche dégage les types de victimisation et leur importance, les modes de prévention et l'approche de la gestion des conséquences d'un sinistre. Cette étude pluridisciplinaire réalisée par une équipe associant des spécialistes de la criminologie et de la gestion des PME investit un terrain de recherche quasiment vierge. Elle souligne l'importance de distinguer les délits d'origine interne de ceux d'origine externe en raison des implications très différentes qu'ont ces deux types de délits en terme de gestion. Les premiers relèvent en effet principalement de la gestion des ressources humaines tandis que les seconds relèvent plutôt du risk management. L'étude montre également que de nombreux délits ne sont pas rapportés aux services de police, ce qui suggère que les statistiques policières sous-estiment largement l'importance du phénomène de délinquance contre les entreprises. Elle montre également que ces dernières ont une attitude plus réactive que proactive et que certains facteurs aggravent le risque de victimisation. Enfin, quelques pistes sont fournies en vue de la réalisation de recherches futures qui permettraient d'améliorer encore notre compréhension de ce phénomène longtemps resté à l'ombre des projecteurs de la recherche.

ABSTRACT

This exploratory study focuses on the issue of SME victimisation. Based on round tables, interviews and a survey of 124 SME from the French-speaking part of Belgium, the research addresses the types of victimisation and their importance, the modes of prevention and the management of crime consequences. This multi-disciplinary study, carried out by a team of criminology and SME management specialists, addresses an almost unexplored field of research. It underlines the importance of distinguishing crimes of internal origin from those of external origin because of their very different implications on key management. Internal crimes, indeed, mainly concern human resources management while external crimes are mostly related to risk management. The study also shows that a number of crimes are not reported to police, which suggests that police data considerably underestimate the importance of crime against businesses. Furthermore, it appears that SME adopt a more reactive than proactive attitude facing crime and also that some factors are likely to increase the risks of victimisation. Finally, some avenues are suggested for further research, which could possibly improve our comprehension of this problematic.

Introduction

Les individus n'ont pas l'apanage d'être les victimes de la délinquance. L'entreprise peut également subir les dommages du vol ou de la dégradation de ses biens. Si l'on s'en réfère à certaines études nord-américaines, l'importance de ces dommages semble même considérable. Au Canada, des statistiques récentes évaluent le coût des vols par le personnel à plus de €22 milliards par an et estiment que le vol se répercute à raison de 15% dans le prix des biens et des services (Holt 1993). Les statistiques du FBI estiment le coût de la criminalité dans les entreprises à près de € 210 milliards par an (US Small Business Administration 2000). Par ailleurs, la délinquance pose des problèmes de gestion très complexes au sein des entreprises et des PME en particulier. Le premier domaine qui vient à l'esprit est évidemment celui de la gestion des risques : leur évaluation, leur prévention et la gestion des assurances de l'entreprise. Mais il convient aussi d'évoquer la gestion des ressources humaines tant en termes de sensibilisation, de formation, de gestion psychologique que de droit du travail ou encore de politique du personnel. En effet, selon les cas, le personnel est tantôt victime tantôt auteur d'actes de délinquance. Il peut également jouer un rôle dans l'identification ou la gestion des sinistres. La problématique de la délinquance pèse aussi sur les systèmes de contrôle interne tant physiques (alarmes, contrôles d'accès, etc.) que financiers (mise en place des outils de gestion qui permettent d'identifier et de mesurer l'ampleur des sinistres). Elle peut également avoir de fortes implications au niveau de la gestion de production dans les cas de sabotages ou de vols de matériel qui peuvent profondément perturber des plannings de production et influencer sur les systèmes de contrôle de qualité. Des considérations liées à la délinquance peuvent également influencer la politique d'implantation de l'entreprise dans la mesure où certaines localisations apparaissent plus risquées que d'autres. Le commercial est, lui aussi, potentiellement concerné, la clientèle pouvant être elle-même soit victime, soit auteur de faits délictueux. Enfin, face à des actes tels que l'espionnage industriel ou l'incendie criminel, la survie même de l'entreprise se trouve parfois menacée et c'est la stratégie de l'entreprise dans son ensemble qui est en jeu. On le constate, les implications sont multiples et importantes pour les entreprises en général et potentiellement fatales pour les PME (une étude de la Chambre de Commerce US évalue à 30% les faillites de PME causées par le coût résultant de la malhonnêteté de leurs employés (U.S. Department of Commerce 1995).

Malgré l'importance du problème, il est surprenant de constater l'extrême rareté de la recherche consacrée à la victimisation des PME dans la littérature en gestion. Si l'on excepte

les études statistiques qui tentent de mesurer l'impact de la victimisation d'entreprises (Walker, 1994 ;1996), les rares études qui se sont penchées sur le sujet concernent les aspects de la gestion des ressources humaines ou la prévention du vol en magasins (Felson, Clarke 1997, Gill 1998). La seule étude qui réalise une première tentative pour cerner la problématique de la criminalité dans les PME est celle de Kuratko (Kuratko & Al 2000), qui investigate les méthodes de prévention dans les PME et évalue le niveau de préoccupation que cette problématique rencontre auprès des dirigeants. Quant à la littérature francophone, les publications en la matière sont, à notre connaissance, tout simplement inexistantes. Cette pauvreté de la littérature portant sur un problème aussi important peut s'expliquer d'abord par ses implications interdisciplinaires au niveau de la gestion. En dehors du vaste cadre du risk management, il faut bien reconnaître que cette problématique ne constitue pas un champ d'investigation naturel des disciplines de base de la gestion. En outre, l'étude du phénomène de délinquance nécessite des rapprochements avec des domaines externes à la gestion dont, en particulier, celui de la criminologie. A cet égard, il est symptomatique de constater, qu'en criminologie, la majeure partie de ce qu'offre la littérature en matière de victimisation est basée sur des études concernant les individus et les ménages. De façon surprenante, il n'existe que très peu de recherches spécifiquement relatives aux entreprises comme victimes de la criminalité. Abstraction faite de la tradition des études relatives à la délinquance économique et plus spécialement à la fraude ¹, l'intérêt pour la recherche criminologique relative à la délinquance contre les entreprises est resté très limité. La première enquête de victimisation conduite aux Pays-Bas par Van Dijk et Van Soomeren (1990) avait été suivie en 1994 de l'International Crime against Businesses Survey (ICBS) (Van Dijk, Terlouw 1996). Une autre source importante de connaissances à propos de la victimisation des entreprises vient de l'enquête australienne de 1993 (Walker, 1994 ;1996) et du travail réalisé sur les parcs industriels par Johnston, Leitner, Shapland et Wiles en 1990 en Grande-Bretagne (Johnston & al. 1994). Notons également que, en dehors de ces enquêtes, la plupart des études pouvant entrer dans notre champ d'intérêt concernent principalement les commerces ².

C'est la raison pour laquelle les services de Criminologie et le Centre de Recherche PME et d'Entrepreneuriat de l'Université de Liège ont combiné leurs efforts pour mener à bien une

¹ L'analyse quantitative de la fraude à caractère financier dont sont victimes les entreprises, tant des agents internes qu'externes, s'est progressivement affirmée comme un champ d'intérêt majeur de sociétés de consultance et d'associations d'experts en détection de la fraude, promouvant au passage leurs services. Ces enquêtes concernent la victimisation (KPMG 1999), la perception du risque (Ernst & Young 2000) et/ou les dispositifs préventifs et réactifs mis en place. Les données sont le plus souvent récoltées à l'échelon national mais sont parfois intégrées à l'échelle régionale, voire mondiale.

recherche exploratoire sur ce thème. L'objectif est de dresser un état des lieux des types de délinquance qui affectent le plus les PME ainsi que des stratégies que celles-ci mettent en œuvre pour gérer et prévenir cette délinquance. Notre intention était également de concentrer nos efforts sur un terrain de recherche totalement en friche à savoir celui des PME principalement manufacturières. Nous avons, en particulier, exclu de notre champ d'analyse tant les fraudes dans les grandes entreprises que la délinquance dans les secteurs de la distribution et de la finance. Ces domaines ont en effet fait l'objet d'études³ et impliquent des problématiques très particulières que nous avons choisi d'exclure de notre champ d'investigation.

Après une présentation de la méthodologie, nous passons en revue les résultats de notre analyse en abordant successivement les thèmes suivants : l'intensité de la délinquance en fonction des types, les mesures de prévention, l'identification des auteurs (interne ou externe) et de la victime (l'entreprise ou son personnel), la gestion du sinistre, l'évaluation des dommages et les adaptations postérieures aux sinistres. Nous analysons également l'impact de la localisation et du secteur des entreprises sur les thèmes précisés ci-avant.

Méthodologie

Un premier outil d'investigation a été établi au départ du questionnaire d'une étude réalisée en Australie en 1993 sur la prévention de la délinquance dans les entreprises (Walker 1994, 1996). Partant de cette étude, l'objectif était de pouvoir établir certains parallélismes entre le cas australien et le cas belge. Aux fins de tester ce premier outil et de lui apporter les aménagements nécessaires à son adéquation au contexte belge, quinze dirigeants d'entreprise de secteurs divers ont été sollicités à participer à une séance-débat. Grâce aux échanges d'expérience suscités par la lecture de la pièce à casser, cette séance a notamment permis de dégager les thèmes principaux à investiguer et d'établir un guide d'interview plus concis et plus précis. Les rubriques suivantes y étaient abordées:

- profil des entreprises (activité, âge, appartenance éventuelle à un groupe, nombre de travailleurs, localisation);

² Voir, par exemple, Felson & Clarke 1997, Gill 1998.

³ La littérature criminologique privilégie quant à elle une approche qualitative fondée sur des études de cas dont l'ambition vise à approcher les dynamiques institutionnelles, organisationnelles et individuelles susceptibles d'éclairer l'occurrence de ces comportements (Calvita K. & Al. 1997, Punch M. 1999).

- caractéristiques de l'environnement de l'entreprise (disponibilités de parking, bruit, ordures, présence non souhaitée d'enfants sur le site, éclairage public, degré de délinquance perçu, ...);
- problématique de la délinquance (perception de l'intensité de la problématique et de son évolution);
- politique en matière de gestion et de prévention de la délinquance (budget sécurité, mesures de prévention mises en oeuvre, participation à des actions interentreprises, contacts avec la police et les autorités locales, ...);
- faits de délinquance subis au cours des cinq dernières années et plus spécifiquement au cours des deux dernières années (vandalisme, incendies volontaires, cambriolages, fraudes, vol de (ou dans des) véhicules de la société, vols dans l'entreprise, agressions ou menaces, corruption, extorsion de fonds):
 - nombre et nature des faits subis;
 - situation en matière d'assurances;
 - coûts directs et indirects liés aux faits subis;
 - auteurs des faits de délinquance;
 - attitude en matière de plaintes auprès des autorités de police;
 - mesures de sécurité supplémentaires mises en oeuvre à la suite des faits subis.

L'étude de terrain a ensuite été réalisée selon deux approches complémentaires:

La réalisation d'entretiens en face à face

Ces entretiens ont été menés dans un but essentiellement exploratoire. Les dirigeants de vingt et une entreprises wallonnes ayant déjà collaboré avec l'Université de Liège dans le cadre d'autres recherches ont accepté de nous accorder une interview d'une durée moyenne d'une heure.

La réalisation d'une enquête à plus large échelle par voie téléphonique

Une enquête à plus large échelle a été mise en oeuvre pendant l'hiver 2000. Pour ce faire, sur base des premiers résultats de l'approche exploratoire, le guide d'interview a une nouvelle fois été affiné et allégé, de manière à ce que le temps nécessaire pour l'administrer par voie téléphonique n'excède pas 20 minutes.

Ayant opté pour une enquête à caractère exploratoire, nous avons fixé à cent le nombre minimal d'entreprises sur lesquelles fonder notre analyse. Selon un taux de réponse prévisionnel de 25%, nous avons constitué un échantillon de 386 entreprises de la manière suivante: sur base de l'ensemble des PME wallonnes de 25 à 250 travailleurs créées avant le 1^{er} janvier 1999 et issues des industries manufacturières, du secteur de la construction, des transports terrestres, des activités informatiques et des services aux entreprises⁴, une sur trois en moyenne a été tirée aléatoirement de manière à respecter une représentativité d'au moins 40% par rapport à l'ensemble de la population des sous-secteurs⁵. Certains secteurs tels que le commerce de détail ou les banques et assurances ont volontairement été exclus, considérant qu'ils constituent une catégorie très spécifique du point de vue de la délinquance⁶. Nous avons systématiquement contacté les entreprises sélectionnées afin de connaître le nom de la personne responsable de production et de lui transmettre un courrier personnalisé exposant les objectifs de l'étude. Quelques jours après l'envoi de ce courrier, des enquêteurs ont été chargés de contacter les personnes ciblées par téléphone afin de leur donner de plus amples informations sur les objectifs de la recherche et de leur proposer de répondre au questionnaire "en direct", en les assurant du strict respect de leur anonymat. Pour tenter de maximiser le taux de réponse, nos services se sont également engagés à leur transmettre une synthèse des résultats au terme de la recherche. Ajoutons que les enquêteurs avaient été formés à la problématique et longuement sensibilisés au questionnaire. Cette méthode a permis de récolter 124 questionnaires dûment complétés, soit un taux de réponse moyen de 32%.

Analyse des résultats

L'intensité de la délinquance

L'étude de Walker a été retenue pour définir 9 catégories de délits dont l'entreprise pouvait être victime (Walker, 1994). Notre enquête révèle que près de la moitié des entreprises se déclarent affectées par des problèmes de délinquance et 15% d'entre elles considèrent même qu'il s'agit d'un grave problème pour leur entreprise. Le vol apparaît comme l'un des délits les plus fréquents. En effet, plus de 70% des entreprises en ont été victimes au cours des cinq

⁴ La liste d'entreprises a été transmise par la Banque Nationale de Belgique

⁵ A l'exception du secteur de la construction pour lequel nous avons plafonné le nombre d'entreprises sélectionnées à 50.

⁶ De manière exhaustive, les secteurs exclus sont l'agriculture, la chasse, la sylviculture, la pêche, l'aquaculture, les industries extractives, la production et distribution d'électricité, de gaz, d'eau, le commerce et les réparations automobile et d'articles domestiques, l'HORECA, les activités financières, l'immobilier, les administrations publiques, l'éducation et la santé, les services collectifs, les services domestiques et les activités extra territoriales.

dernières années. Les cambriolages et vols de (ou dans des) véhicules personnels ou professionnels sur le lieu de travail ont concerné près d'une entreprise sur deux, la délinquance gratuite plus d'une entreprise sur trois. En outre, 13% des entreprises ont été victimes d'actes de violence (agressions ou menaces à l'encontre du personnel) et une sur dix a été victime d'un incendie volontaire. Enfin, d'autres formes de délinquance telles que la corruption ou l'extorsion de fonds sont plus rares mais existent. Globalement, seules 6% des entreprises interrogées déclarent n'avoir connu aucun incident. Ajoutons encore que plus d'une entreprise sur cinq estime que les problèmes de délinquance l'affectant ont augmenté au cours des trois dernières années. Ces observations sont comparables à celles de Kuratko et al. (2000). En effet, dans cette recherche, les dirigeants estimaient que le problème s'aggravait dans 24% des cas. Dans la suite de cet article, nous nous concentrons sur les délits les plus fréquents, à savoir : les vols, les cambriolages et les actes de vandalisme.

Il convient de noter que le degré de victimisation des entreprises influence sensiblement leur perception de la délinquance. Avec Kuratko et al. (2000) nous constatons que les entreprises les plus victimes sont aussi les plus nombreuses à considérer la délinquance comme une problématique sérieuse, les affectant directement (60%), et à percevoir celle-ci comme ayant augmenté au cours des trois dernières années (40%).

Tableau 1 : Fréquence de victimisation au cours des cinq dernières années

	Jamais	une fois	plusieurs fois
Délinquance « gratuite », vandalisme, ...	63,7 %	4,8 %	31,5 %
Incendies volontaires	89,5 %	8,1 %	2,4 %
Cambriolages	52,4 %	16,9 %	30,6 %
Fraudes	91,1 %	4,0 %	4,8 %
Vols de (ou dans des) véhicules	54,8 %	11,3 %	33,9 %
Vols dans l'entreprise	28,2 %	6,5 %	65,3 %
Aggressions ou menaces	87,1 %	4,8 %	8,1 %
Corruption	98,4 %	0,8 %	0,8 %
Extorsion de fonds	98,4 %	1,6 %	0,0 %

Les mesures de prévention

Face à l'ampleur du phénomène, il est surprenant de constater qu'en moyenne, seules 20% des entreprises intègrent la problématique de la délinquance dans leur gestion. Moins de 15% ont attribué à une personne spécifique la responsabilité de la gestion des problèmes de délinquance et seules 5% ont un budget spécifiquement destiné à sa prévention. Cette observation doit toutefois être nuancée en fonction du secteur d'activité. Les secteurs des services (activités informatiques et services aux entreprises) et les entreprises ayant une activité intense de recherche développement sont plus de 50% à intégrer la problématique de la délinquance dans leur gestion, tandis que les PME relevant des industries manufacturières, de la construction et des transports sont généralement moins de 15% à intégrer cette problématique. Il semblerait donc que les entreprises où les conséquences d'actes de délinquance peuvent être stratégiques (ex. R&D et informatique) ont une plus nette tendance à intégrer cette dimension dans leur gestion. Les autres semblent davantage considérer cela comme un mal nécessaire qui se «gère» de manière plus réactive que proactive via les polices d'assurance. Un autre enseignement est le lien entre les actions de prévention et le niveau de victimisation. Les entreprises les plus victimes sont plus nombreuses que la moyenne à intégrer la problématique de la prévention de la délinquance dans leur gestion. Il semblerait donc qu'il faille atteindre un seuil critique en la matière pour que des investissements soient consentis afin de pouvoir mieux la gérer ou la prévenir.

L'approche des mesures préventives varie fortement d'une entreprise à l'autre mais consiste principalement en des mesures de "technoprévention" (alarmes antivol, vidéosurveillance,...). En la matière, les attitudes n'apparaissent pas fondamentalement différentes selon que les entreprises ont été peu ou fortement victimisées. Toutefois, l'on observe un renforcement des mesures de prévention dans les cas de multivictimisations relatifs à certaines infractions comme le cambriolage ou le vol, confirmant, sur ce point précis, les résultats de Kuratko et al. (2000). En matière de lutte concertée contre la délinquance, il existe relativement peu de coopération entre les entreprises. Moins d'une entreprise sur cinq a été confrontée à l'opportunité de prendre part à des actions communes organisées dans sa zone. Parmi ces entreprises, une sur deux a effectivement pris part aux actions organisées et les a généralement jugées efficaces (65% de satisfaits). Enfin, en matière d'assurances, l'attitude varie fortement en fonction du dommage. Les entreprises sont, la plupart du temps, assurées contre l'incendie criminel (bien que 10% d'entre elles déclarent encore ne pas avoir d'assurances en la matière). Près de la moitié sont assurées contre les cambriolages et les vols

de ou dans les véhicules. Par contre, elles ne sont qu'un peu plus de 26% à s'assurer contre le vol dans l'entreprise. Cette dernière observation pourrait s'expliquer par la difficulté à démontrer et à gérer les conséquences des vols internes aux yeux des assurances dans la mesure où ces vols incombent, la plupart du temps, aux membres du personnel de l'entreprise. Il convient aussi de relever qu'au cours des entretiens, nombre d'entreprises donnaient l'impression de ne pas savoir exactement contre quels risques elles étaient assurées, suggérant une gestion très approximative en la matière.

Les auteurs de la délinquance

Il ressort de notre analyse que les faits de délinquance, lorsqu'ils sont identifiés, peuvent avoir pour auteurs tant des personnes externes que des personnes internes à l'entreprise. A cet égard, nous ne disposons pas d'informations permettant de conclure qu'un type de délinquance est dominant par rapport à l'autre. Toutefois, la problématique est très différente selon ces deux cas de figure.

La délinquance interne relève avant tout de la gestion des ressources humaines. 43,5% des entreprises interrogées considèrent ce type de délinquance comme le plus facile à gérer en raison des moyens de pression dont l'entreprise dispose à l'égard du personnel lorsque, toutefois, les auteurs des délits sont formellement identifiés. Par ailleurs, elles sont 17,7% à considérer exactement le contraire: ces situations sont les plus difficiles à gérer parce que elles amènent inmanquablement un déséquilibre, une perte de confiance et un climat de suspicion au sein de l'entreprise.

Le vol, qui a touché près de deux-tiers de notre échantillon au cours des deux dernières années, est au sommet du « hit-parade » des faits de délinquance de source interne. Nos interviews ont révélé à cet égard une assimilation très subjective de la notion de « vol » en tant que délit. La frontière entre le tolérable et l'intolérable peut varier fortement d'une entreprise à l'autre ou d'un secteur à l'autre. L'usage des moyens de l'entreprise à des fins personnelles est considéré par certains dirigeants comme du vol pur et simple, mais par d'autres comme un avantage en nature accordé tacitement au personnel. Le niveau de tolérance à ce type de comportement semble d'ailleurs lié à la rareté ou au caractère "irremplaçable" de la main d'œuvre. Pour illustrer ce constat, un dirigeant d'entreprises a déclaré au cours d'une interview qu'il ne condamnerait pas le "vol" de petit matériel de bureau par ses informaticiens, ceux-ci étant actifs dans un secteur à forte valeur ajoutée. Par contre, dans une autre de ses entreprises, soumise à des marges beaucoup plus restreintes, il

réprimanderait immédiatement les ouvriers qui tenteraient de subtiliser des outils de travail. Enfin, de manière plus générale, soulignons que la notion de délinquance, dans le chef des dirigeants de PME, est étroitement liée à la notion de faute grave. Un acte est considéré comme un fait de délinquance s'il apparaît justifié aux yeux du chef d'entreprise de licencier son auteur pour faute grave.

Les biens les plus visés par le vol sont sans conteste l'outillage et le matériel de travail (dans 60% des cas) ainsi que l'argent et les portefeuilles (37%). Sont également visés, dans une moindre mesure, les objets appartenant au personnel et les biens mis à la disposition du personnel par l'entreprise (ex: vêtements de travail, ...), le matériel informatique et électronique ainsi que les matières premières ou les produits finis.

La délinquance externe relève d'abord d'un problème de protection et de gestion d'assurances. Les PME sont seulement 3,2% à considérer qu'il s'agit du type de délinquance le plus difficile à gérer, principalement en raison de la fréquence des délits dont elles sont victimes (il s'agit dans ces cas d'entreprises littéralement harcelées). Ces résultats confirment nos interviews exploratoires qui démontraient que la délinquance externe se gère de manière très rationnelle et quasi-systématique et ne pose guère de problèmes majeurs à l'entreprise sauf dans les cas où des membres de celle-ci sont personnellement victimes des délits.

Les faits de délinquance externe les plus fréquents sont le vandalisme (31% de victimes au cours des deux dernières années), le cambriolage (29%) et le vol de ou dans les voitures (28%). Les actes de vandalisme les plus fréquents sont le bris de vitre (29%), les "tags" sur les murs de l'entreprise (29%), les graffitis à l'intérieur de l'entreprise (21%), la dégradation de véhicules (21%) et la dégradation de gros matériel ou de matériel de chantier (18%).

La gestion du sinistre

La gestion du sinistre, outre l'identification de son auteur, consiste en l'évaluation et la réparation des dégâts ainsi que les déclarations aux assurances et à la police. C'est principalement ce dernier point que nous approfondissons ci-après.

Le fait que l'entreprise dépose ou non une plainte est tributaire d'une série de facteurs dont, notamment, le type d'infraction subie, le fait que l'auteur des actes de délinquance soit externe ou interne à l'entreprise et le fait que les préjudices portent atteinte à des biens de l'entreprise ou à des biens personnels. Dans ce dernier cas, la charge de la plainte est la plupart du temps reportée sur l'individu directement concerné. L'enquête révèle que les entreprises ne portent

plainte que dans 20% des cas d'agression, 29% des cas de fraude, 32% des cas de vol, 50% de faits de vandalisme, 57% des atteintes aux véhicules et 80% des cambriolages. Il arrive même que des incendies volontaires ne soient pas déclarés. Le fait qu'un incident ne fasse pas l'objet d'une plainte ne signifie pas qu'il ne connaisse aucune suite. Un certain nombre de problèmes sont réglés "en famille" et, en particulier, tout ce qui touche à la délinquance interne, tant pour des raisons de politique de personnel que pour ne pas ternir l'image de l'entreprise. Ainsi, au cours des deux dernières années, plus des deux-tiers des entreprises n'ont rapporté aucun vol auprès des services de police. La grande majorité estiment que les faits sont généralement mineurs et que déposer une plainte constituerait une perte de temps. En outre, la grande majorité des entreprises n'ont aucune certitude quant-à l'identité des auteurs des vols. Même lorsque les présomptions sont fortes (celles-ci portant sur des personnes internes à l'entreprise dans 91% des cas), elles ne disposent généralement pas de preuves suffisantes pour espérer faire aboutir une plainte.

En matière de cambriolage, le comportement est notablement différent car bien que, dans plus de 80% des cas, les entreprises déclarent n'avoir pas la moindre idée de l'identité de l'auteur des faits, près des trois-quarts d'entre elles ont porté plainte auprès de la police à la suite de tels faits. C'est un phénomène qui a donc largement plus d'écho que le vol interne. Ce comportement particulier à l'égard des services de police est intimement lié au rôle des compagnies d'assurance qui conditionnent souvent leur intervention à l'existence d'une déposition à la police. Avec les incendies, le cambriolage constitue l'un des risques contre lesquels les entreprises sont le plus systématiquement couvertes.

D'une manière générale, ces informations de terrain montrent que la délinquance contre les entreprises est largement plus répandue que ne pourraient le laisser croire les statistiques policières. En effet, les délits sont loin d'être systématiquement rapportés aux services de police, sans compter qu'ils se produisent parfois à l'insu de l'entreprise elle-même, lorsque ceux-ci ne sont pas identifiés. Enfin, à l'égard de l'action des services de police et de gendarmerie en matière de gestion et de prévention de la délinquance, l'on constate que la satisfaction et la confiance des entreprises s'érodent en fonction de l'importance de la victimisation dont celles-ci ont souffert. Entre les entreprises les moins victimes et les entreprises les plus affectées, l'indice de satisfaction enregistre une chute de 66% à 46%. Dans ce cas, ce n'est pas tant la compétence policière qui est remise en cause que l'absence de suite donnée et surtout le peu d'information communiquée sur l'évolution des enquêtes une fois la plainte déposée.

L'évaluation des dommages

Les entreprises disposent généralement de peu d'informations sur le coût réel de la délinquance. Ce constat s'explique entre autres par l'absence d'outils analytiques leur permettant d'apprécier l'importance des dommages. Il s'explique également par l'esprit pratique des dirigeants de PME, lesquels jugent ce type d'estimation inutile à partir du moment où les dommages ont effectivement été subis. C'est en matière de cambriolage que les entreprises victimes déclarent le plus fréquemment avoir une connaissance précise du coût direct (plus de 80%). Cette situation est liée à l'exigence des compagnies d'assurances de disposer d'une évaluation du sinistre voire d'une expertise pour indemniser l'entreprise. Pour les entreprises victimes, le dommage moyen s'est élevé, pour les deux dernières années, à une moyenne de €17.350. Les effets indirects les plus souvent soulignés sont les retards dans la production ou la prestation des services (17%) et le chômage technique du personnel (14%). Pour tous les autres délits, moins d'une entreprise victime sur deux déclare connaître le coût du dommage qu'elle a subi. Lorsqu'il est connu, ce dernier s'élève généralement à moins de €12.400 en moyenne par entreprise pour les deux dernières années. En dehors de la perte financière proprement dite, près d'un quart des vols et 10% des actes de vandalisme ont des conséquences indirectes sur la production.

Les adaptations postérieures aux sinistres

Les informations récoltées permettent de conclure que les PME ont une approche plutôt réactive que proactive en matière de sécurité. C'est à nouveau en matière de cambriolage que les entreprises sont les plus réactives. 5 entreprises victimes sur 6 ont adopté des mesures de sécurité supplémentaires. Les deux plus fréquentes sont l'installation d'alarmes antivol et le renforcement des protections aux portes et aux fenêtres (un tiers des entreprises). D'autres mesures fréquentes sont le recours à des services de gardiennage, la clôture du site et un stockage plus sécurisé du matériel et des objets de valeur (resp. 19%, 14% et 11%). En matière de vandalisme, seule une PME victime sur deux a pris des mesures de protection supplémentaires. Parmi celles-ci, les plus fréquentes sont le recours à des entreprises de gardiennage (16%), la mise en place de systèmes de contrôle d'accès (13%) ou encore le renfort des protections aux portes et fenêtres et l'installation de caméras de surveillance (resp. 10% et 5%). En matière de vols, les réactions sont à la fois techniques (ex : renforcement des serrures dans 25% des cas) et humaines, par le biais d'actions de formation et de sensibilisation (16% des cas).

Les facteurs aggravants

Nous avons étudié de plus près les entreprises les plus victimes afin d'identifier d'éventuels facteurs aggravants.

Pour réaliser cette analyse, nous avons établi 3 catégories d'entreprises selon le degré de délinquance qui les a affectées au cours des cinq dernières années. Le groupe A est constitué des entreprises les moins affectées⁷, le groupe C, des plus affectées par tous les types de délinquance. Nous avons ensuite identifié certaines caractéristiques communes aux entreprises d'un même groupe afin de dégager d'éventuels "facteurs de risque".

Tableau 2 : Regroupement des entreprises en fonction du degré de victimisation.

Pourcentage d'entreprises victimes plusieurs fois des faits de délinquance suivants			
	Groupe A N=47	Groupe B N=38	Groupe C N=39
Délinquance « gratuite », vandalisme, ...	11%	11%	77%
Incendies volontaires	0%	3%	5%
Cambriolages	6%	24%	67%
Fraudes	0%	0%	15%
Vols de (ou dans des) véhicules	6%	34%	67%
Vols dans l'entreprise	32%	82%	90%
Agressions ou menaces	2%	11%	13%
Corruption	0%	0%	3%
Extorsion de fonds	0%	0%	0%

Bien que l'on observe un niveau plus élevé de délinquance gratuite et de vandalisme en milieu urbain qu'en milieu rural (resp. 50% contre 22% d'entreprises plusieurs fois victimes au cours de trois dernières années), le critère de localisation en ville ou à la campagne n'apparaît pas comme discriminant au regard des autres catégories de délinquance. En revanche, la localisation dans un zoning versus en dehors de tout ensemble d'entreprises semble, à

⁷ Pour ce qui concerne la répartition par groupe, nous avons procédé comme suit: pour chacun des neuf types de délinquance étudiés dans l'enquête, nous avons demandé aux entreprises si elles en avaient été victimes jamais (1), une fois (2) ou plusieurs fois (3) au cours des 5 dernières années. Pour chaque entreprise, nous avons ensuite additionné les cotes obtenues pour les neuf types de délinquance, la somme pouvant s'étaler de 9 (minimum: jamais victime d'aucun délit) à 27 (plusieurs fois victime de tous les délits). Le groupe A est constitué des entreprises dont la cote est comprise entre 9 et 11, le groupe B entre 12 et 14 et le groupe C, plus de 14.

première vue, déterminante. Contrairement à ce qu'avait observé l'étude australienne de 1996 (Walker, 1996), les entreprises localisées dans des zonings industriels, commerciaux ou autres apparaissent sensiblement moins affectées que celles situées en dehors de tout ensemble d'entreprises. En effet, 68% des entreprises les moins victimes ("A") sont situées dans un zoning, tandis que 82% des entreprises les plus victimes ("C") sont situées en dehors de tout ensemble d'entreprises. Le fait que la constatation s'applique à tous les types de délinquance, y compris le vol "interne" pour lequel, manifestement, la localisation ne devrait pas avoir d'influence, suggère que la distinction zoning/pas zoning n'est en réalité pas pertinente en elle-même, mais dissimule d'autres facteurs de risque. Parmi ceux-ci, le secteur d'activité semble jouer un rôle prépondérant. Deux secteurs apparaissent nettement plus affectés par tous les types de délinquance que les autres. Il s'agit des secteurs de la construction ainsi que de la métallurgie et du travail des métaux dont respectivement 88% et 82% des entreprises sont "multivictimisées" ("C"). Les taux de victimisation de ces deux secteurs sont extrêmement élevés pour tous les types de délinquance. Le secteur de la construction apparaît plus sensible que tout autre aux cambriolages, au vol dans les véhicules, ainsi qu'aux incendies volontaires. Cette observation est probablement due au fait que les chantiers sont moins bien protégés et plus facilement accessibles au public que les locaux d'une entreprise. La métallurgie enregistre des taux plus élevés que la moyenne en matière de vols internes et d'agressions et de menaces. Dans la mesure où, respectivement 88% et 73% des entreprises de la construction et de la métallurgie sont situées en dehors de tout ensemble d'entreprises, il apparaît que le critère "secteur d'activité" pourrait être prépondérant par rapport au critère de localisation "zoning/hors zoning". Une étude complémentaire est cependant nécessaire pour mesurer de manière plus précise l'importance relative de ce critère.

En dehors du secteur d'activité proprement dit, l'enquête montre, en toute logique, que les entreprises qui exercent une activité de stockage ou de vente sont relativement plus touchées que celles qui se cantonnent à une fonction de production ou de prestation de services. Elles sont bien sûr surtout plus affectées sur le plan des vols et cambriolages.

En outre, soulignons que le fait d'avoir recours systématiquement ou régulièrement à de la main d'œuvre intérimaire n'apparaît pas du tout comme un critère d'accroissement du niveau de délinquance affectant les entreprises.

Il est par ailleurs surprenant de constater que les entreprises du groupe C ne sont pas mieux assurées que celles qui sont moins affectées. Les entreprises les plus victimes sont également

celles qui sont les plus nombreuses à considérer la délinquance comme un sérieux, voire un très grave problème. Ce sont également les plus nombreuses à déclarer que les problèmes de délinquance les affectant ont augmenté au cours des trois dernières années. La problématique de la gestion de la délinquance fait partie intégrante de la politique de gestion de l'entreprise dans 26% des entreprises du groupe C contre 11% des entreprises du groupe A, se traduisant, notamment, par l'attribution de la responsabilité de la gestion des problèmes de délinquance à une personne spécifique. Cependant, malgré leur situation de "victimisations répétées", seules 8% des entreprises C ont un budget spécifiquement réservé à la prévention des problèmes de délinquance (contre 2% des entreprises A). En matière de mesures de prévention, le tableau ci-après offre une comparaison entre le groupe A et le groupe C.

Tableau 3 : Comparaison des systèmes de prévention en fonction des groupes d'entreprises.

	A	C
Système de contrôle des entrées et sorties durant les heures de travail	62%	54%
Système de contrôle des entrées et sorties en dehors des heures de travail	36%	38%
Gardiennage ou patrouilles de sécurité sur le site pendant les heures de travail	11%	23%
Gardiennage ou patrouilles de sécurité sur le site en dehors des heures de travail	38%	54%
Système d'alarme antivol, anti-intrusion	79%	74%
Système d'intervention des gardiens de la sécurité en cas d'alarme	45%	62%
Eclairage spécial de sécurité	60%	72%
Vidéo ou caméra surveillance	30%	49%
Protections spéciales aux fenêtres (vitres, barreaux, verrous, grillage, ...)	32%	46%
Equipements de valeur marqués d'un numéro de série ou d'identification	53%	54%

Les différences se situent principalement au niveau du gardiennage pendant et en dehors des heures de travail, de l'alerte automatique de gardiens, de l'éclairage de sécurité, de la vidéosurveillance et des protections renforcées aux fenêtres. Les entreprises situées dans les zonings sont plus nombreuses à prendre des mesures de prévention que les entreprises localisées en dehors de tout ensemble. A l'égard de l'action des services de police et de gendarmerie, les entreprises C sont plus de 50% à être insatisfaites contre 19% seulement des entreprises A. De même, 41% des entreprises C sont insatisfaites de l'action des autorités locales en matière de délinquance contre seulement 9% des entreprises A.

Conclusions

Cette étude exploratoire a mesuré l'importance du phénomène de victimisation d'entreprises, largement sous-estimé par les statistiques policières. Elle a également montré que les aspects de la gestion d'entreprise liés à cette problématique étaient souvent sous-estimés voire ignorés. Il semble falloir être affecté par la délinquance pour tenter de la prévenir. Les comportements et réactions varient également en fonction des délits. De même, la nature des problématiques varie considérablement selon que l'auteur des faits est interne ou externe à l'entreprise. La figure n°1 synthétise les grandes conclusions dégagées à ce sujet par notre analyse. Il distingue, d'une part, l'auteur des faits de délinquance (interne-externe) et, d'autre part, l'identité de la victime (l'entreprise ou les membres de son personnel).

Figure 1 : Typologie des situations de victimisation d'entreprises

		ORIGINE DU DELIT	
		Interne	Externe
VICTIME	Entreprise	GRH Cas n°1	RISK MANAGEMENT Cas n°3
	Personnel	GRH/INFORMATION Cas n°2	INFORMATION/GRH Cas n°4

Le premier type de situation vise principalement le vol par le personnel d'outils et de petits matériels appartenant à l'entreprise. Dans ce cas, bien que l'on soit certain de l'origine interne des délits, l'auteur même de ceux-ci n'est pas toujours formellement identifié. Cette situation est généralement considérée comme la plus difficile à gérer. Elle relève essentiellement de la gestion des ressources humaines. Les entreprises ont généralement tendance à traiter ce genre de problèmes « en famille » et à ne pas déclarer ces faits aux services de police. Il appert que la notion de délit dans cette catégorie varie fortement en fonction du profil de travailleur, du secteur de l'entreprise et de la sensibilité de ses dirigeants. Ces types de délits peuvent être prévenus par la sensibilisation accrue ou le renforcement de la formation du personnel et la mise en place de systèmes de contrôle renforcés (systèmes d'alarme, vidéo-surveillance ou patrouilles pendant les heures de travail). Le cas n°2 pose moins de préjudices directs à l'entreprise mais il pose de sérieux problèmes de confiance et d'ambiance au sein du

personnel. Il vise essentiellement des situations de vols de portefeuilles, de sacs ou dans les voitures. La gestion de la prévention consiste essentiellement en de la sensibilisation et de la formation du personnel sur les précautions à prendre sur les lieux de travail et les parkings. Les cas n°3 et n°4 relèvent plus de la criminalité "professionnelle" et de la délinquance externe. En ce qui concerne les cas n°3, il s'agit principalement de cambriolages et d'actes de vandalisme. Ces derniers constituent généralement des situations moins délicates à gérer dans la mesure où il s'agit essentiellement de problématiques de protection (techno-prévention) et de couverture par les assurances. Les premières interviews avaient déjà mis en évidence que, même si ces faits peuvent gêner le fonctionnement optimal de l'entreprise, ils relèvent toutefois d'une gestion rationnelle au travers des polices d'assurances et, à ce titre, sont généralement considérés comme moins problématiques par les PME. Il s'agit clairement d'une approche qui relève davantage du "risk management". Quant aux cas n°4, ils concernent principalement le vol de ou dans les voitures du personnel. Dans la plupart des cas, l'entreprise se considère peu concernée par ces situations. Il appartient à la victime de réaliser les démarches pour donner suite au délit (identification de l'auteur, déclaration à la police et déclaration de sinistre). Même si ce type de problèmes peut générer un sentiment d'insécurité et, in fine, démotiver le personnel, les principales actions préventives prises par les entreprises à cet égard visent l'information du personnel. Certaines proposent toutefois des mesures plus concrètes telles que la sécurisation des parkings réservés au personnel.

Enfin, l'étude a montré que certains secteurs se révèlent plus victimisés que d'autres, en particulier ceux de la construction et de la mécanique. Cette recherche constitue une première analyse d'un phénomène souvent laissé dans l'ombre. En outre, elle a été menée dans des secteurs généralement considérés comme moins concernés (par rapport au commerce de détail ou la banque par exemple). A cet égard, elle a mis en évidence plusieurs champs d'intervention tant sur un plan empirique que du conseil, spécifiques à ces secteurs réputés moins victimes, par exemple en matière de gestion du personnel et de formation, de gestion des risques et des assurances et de gestion budgétaire et du contrôle interne. Vu l'extrême diversité du phénomène, elle conduit également à recommander de cibler des recherches futures sur des champs plus spécifiques tels que, par exemple, la délinquance interne ou externe. A cet égard, soulignons que le schéma n°1 laisse dans l'ombre une question essentielle qu'est l'identification formelle de l'auteur des actes de délinquance. Nos interviews ont révélé qu'il s'agit souvent d'une question cruciale qui reste souvent sans réponse. Elle se pose à deux niveaux. Le premier et le plus important consiste à déterminer si le délit a une

origine interne ou externe. La réponse à cette question conditionnera en effet fortement la réaction de l'entreprise (action via les ressources humaines dans les cas internes, via la gestion des assurances dans les cas externes). Le problème se pose ensuite au niveau de l'identification précise de l'auteur des faits. Dans le cas de la délinquance interne, cette opération s'avère à la fois la plus délicate (agir à l'égard d'un membre du personnel sans certitude quant à sa culpabilité est problématique) et la plus cruciale (il importe de rétablir la confiance au sein de l'équipe).

En conséquence, trois niveaux d'identification sont nécessaires pour gérer adéquatement les problèmes de délinquance. Il s'agit de:

- l'identification du sinistre (certains délits tels que des vols internes ou du sabotage ne sont parfois pas identifiés);
- l'identification de l'origine du délit;
- l'identification de l'auteur du délit.

Nous suggérons que des recherches futures qui souhaiteraient se baser sur la présente étude gagneraient à opérer cette distinction.

Bibliographie

- Calvita K., Pontell H., Tillman R. (1997), *Big Money Crime: Fraud and Politics in the Savings and Loan Crisis*, University of California Press, Berkeley.
- Ernst & Young (2000), *Fraud : The Unmanaged Risk*, 16p.
- Felson M. et Clarke R.V. (1997), *Business and Crime Prevention*, Monsey, New York, Criminal Justice Press.
- Gill M. (1998) , "The victimisation of business: indicators of risk and the direction of future research", *International Review of Victimology*, Vol. 6, 17-28.
- Holt A. (1993), "Controlling Employee Theft", *CMA Magazine* (September), 16-19.
- Johnston V., Leitner M., Shapland J., Wiles P. (1994), "Crime Business and Policing on industrial estates", in Gill M. (Ed.), *Crime at work: Studies in security and crime prevention*, Leicester, Perpetuity Press, 102-123.
- KPMG, *Belgium Fraud Survey Report*, 1999, 15p.
- Kuratko F. & al (2000), "Crime and Small Business : An Exploratory Study of Cost and Prevention Issues in U.S. Firms", *Journal of Small Business Management*, Volume 38 Number 3.
- Punch M. (1999), *Dirty Business*, Sage Publications, London.
- U.S. Department of Commerce (1995), *Costs of Crime Against Business*, Washington, D.C.: U.S. Government Printing Office.
- U.S. Small Business Administration (2000), "Curtailling Crime - Inside and Out", *Crime Prevention Series*, Washington, D.C.: U.S. Government Printing Office.
- Van Dijk J.J.M., Terlouw G.J. (1996), "An international perspective of the business community as victims of fraud and crime", *Security Journal*, Vol. 7, 157-167.
- Van Dijk J.J.M., Van Soomeren and Partners (1990), *Bedrijfsleven en criminaliteit: Kengetallen uit de eerste Nederlandse slachtofferenquête onder bedrijven, 1988*, Den Haag, Ministerie van Justitie, Directie Criminaliteitspreventie.

Walker J. (1994), *The first australian survey of crimes against business*, Canberra, Australian Institute of Criminology.

Walker J. (1996), "Crime Prevention by Businesses in Australia", *International Journal of Risk, Security and Crime Prevention*, Volume 1 Number 4, 279-291.