



RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE RÉGIONALE DE SÉCURITÉ 2019 ENTREPRISES

CAHIER DE L'OBSERVATOIRE N°3



bps-bpv
.brussels 

Bruxelles Prévention & Sécurité
Brussel Preventie & Veiligheid

Auteur

Carlos Rocabado

Gestion du projet

Sébastien Dormaels

Coordination

Sophie Croiset

Direction de l'Observatoire bruxellois pour la Prévention et la Sécurité

Christine Rouffin

Remerciements

Merci aux membres du Comité d'accompagnement de l'Enquête sans lesquels ce cahier n'aurait pu voir le jour :

- Les zones de police bruxelloises, la Police Fédérale (PFP/DRI/BIPOL), le Procureur de Roi du Parquet de Bruxelles,
- La Fédération belge du commerce et des services (COMEOS), la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF),
- Les partenaires régionaux : l'Institut bruxellois de statistique et d'analyse (IBSA), la Société de transports intercommunaux de Bruxelles (STIB), Bruxelles Economie et Emploi (BEE),
- Les représentants des services de prévention des communes bruxelloises.

Sommaire

Abréviations	4	3.3 Impacts	48
Préface	5	3.3.1 Impacts généraux	48
INTRODUCTION	6	3.3.2 Impact sur le sentiment de sécurité	52
1 METHODOLOGIE	8	3.3.3 Impact financier	54
1.1 Echantillon	9	3.4 Criminalité et éléments de contexte	54
1.2 Questionnaire et mode de passation	10	3.5 Incitation à commettre un délit	57
1.3 Profil des entreprises	10	3.6 Conclusion intermédiaire	58
1.4 Regroupements additionnels	12	4 POLITIQUES DE SÉCURITÉ ET MESURES DE PROTECTION	59
2 SENTIMENT DE SECURITE	14	4.1 Autoévaluation du niveau de protection	60
2.1 Satisfaction par rapport à son quartier	16	4.2 Mesures de prévention	62
2.2 Fréquence du sentiment d'insécurité	20	4.3 Budgets en matière de sécurité	68
2.3 Moments de vulnérabilité	24	4.4 Pistes d'actions identifiées	69
2.4 Perception du risque de victimation	27	4.5 Conclusion intermédiaire	70
2.4.1 Fréquence d'exposition aux risques	28	CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	71
2.4.2 Risques et secteurs d'activité	30	Principaux constats	72
2.5 Conclusion intermédiaire	33	Recommandations	74
3 VICTIMATION	34	BIBLIOGRAPHIE	75
3.1 Prévalence	35	LISTE DES FIGURES	77
3.1.1 Fréquence des faits	36	LISTE DES TABLEAUX	79
3.1.2 Polyvictimation	40	ANNEXES : FICHES PAR FAIT	80
3.2 Signalement des faits à la police	41		
3.2.1 Motifs de non-signalement	43		
3.2.2 Qualité de la prise en charge	46		

Abréviations

BPS	Bruxelles Prévention & Sécurité
DRI/BIPOL	Direction de l'information policière et des moyens ICT
ERS	Enquête Régionale de Sécurité
IBSA	Institut Bruxellois de Statistique et Analyse
NACE-BEL	Nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne-Belgique
OBPS	Observatoire bruxellois pour la Prévention et la Sécurité
PLP-I	Partenariat local de prévention pour indépendants
PM	Sous-échantillon « personnes morales »
PP	Sous-échantillon « personnes physiques »
PV	Procès-verbal
RBC	Région de Bruxelles-Capitale
SA	Société anonyme
SCA	Société en commandite par actions
SPRL	Société privée à responsabilité limitée
SPRL-U	Société privée à responsabilité limitée unipersonnelle
TIC	Technologies de l'information et de la communication

Préface

La première Enquête Régionale de Sécurité (ERS), déployée par Bruxelles Prévention & Sécurité et portée par son Observatoire en 2018, s'inscrivait dans une démarche visant à élaborer une image de la sécurité dans la Région de Bruxelles-Capitale, en dépassant les chiffres de la criminalité enregistrée et en partant du citoyen, au sens large. Les regards des résidents, navetteurs et touristes sur la sécurité ont été l'occasion d'appréhender différentes approches du territoire régional et autant d'expériences, de ressentis et de vécus. Cherchant à cerner le sentiment de sécurité mais aussi à identifier les problèmes de quartier, nuisances, faits de victimation qui alimentent celui-ci, l'enquête fait directement écho à l'approche transversale déployée par l'Observatoire. Elle permet d'améliorer les connaissances afin de proposer des recommandations aux autorités et acteurs de la chaîne de prévention et de sécurité, basées sur des constats étayés.

Les résultats de l'ERS 2018 furent riches d'enseignement. On y relevait les perceptions positives de la sécurité au sein de la Région mais aussi des points d'attention spécifiques, concernant notamment la propreté comme facteur contribuant au sentiment de sécurité. L'importance et la fréquence de certains faits de victimation à faible taux d'enregistrement – comme la discrimination ou le harcèlement de rue – ont également pu être mises en avant, démontrant l'intérêt de l'exercice.

En 2019, l'enquête a, comme prévu, été réitérée. Et dans une volonté de prendre en compte le citoyen dans toute sa diversité, elle a cette fois été entièrement dédiée, et ce pour la première fois au niveau régional, aux entreprises ayant leur siège sur le territoire. A l'aube du déploiement, la Région comptabilisait sur son territoire 110.242 entreprises actives assujetties à la TVA, soit 11,1 % du total des entreprises de Belgique (993.175 en mai 2019¹). Elles occupent ainsi une place de choix au sein du paysage bruxellois, contribuant au développement, au dynamisme et, plus largement, au cadre

de vie régional. Partant du postulat d'une réalité différente mais aussi d'une victimation spécifique pour ce public cible, il nous semblait opportun d'obtenir leur regard sur la sécurité.

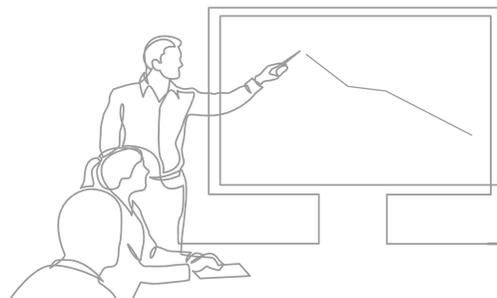
Nous avons ainsi construit, au sein de l'Observatoire, un questionnaire spécifique et avons travaillé avec un prestataire de service, Ipsos, pour l'échantillonnage et le déploiement de l'enquête sur le terrain. L'ensemble du projet a été soutenu par un comité d'accompagnement composé d'experts en statistique, acteurs du secteur économique, représentants des entreprises ou partenaires de la chaîne de prévention et de sécurité.

Les résultats ici présentés consistent en une première image. Ils posent ainsi les bases d'une réflexion destinée à être nourrie dans les années à venir. Elle le sera non seulement par la poursuite des travaux de l'Observatoire, mais aussi spécifiquement par la répétition future de ce volet « entreprises » de l'enquête, en alternance avec l'enquête « particuliers » dont la prochaine mise en œuvre est prévue durant l'été 2020.

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué à l'aboutissement de ce projet unique et inédit : les partenaires du comité d'accompagnement ; les collègues de Bruxelles Prévention & Sécurité qui y ont participé ; et, plus singulièrement, les analystes de l'Observatoire et leur coordinatrice qui en ont géré les différentes phases, de la préparation de l'enquête à la publication des résultats, que je vous invite à découvrir.

Christine Rouffin
Directrice de l'Observatoire

¹ Voir <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/la-belgique-compte-993175-entreprises-en-mai-2019>.



Introduction

En 2018, la première Enquête Régionale de Sécurité (ERS) à destination des particuliers (résidents, navetteurs, touristes) en Région de Bruxelles-Capitale (RBC)² était menée par BPS. Celle-ci avait alors permis d'obtenir une mesure globale du sentiment de sécurité et d'identifier les problématiques sécuritaires auxquelles le citoyen, au sens large, était le plus fréquemment confronté. Cette démarche complète utilement les analyses réalisées sur base des chiffres de la criminalité enregistrée (statistiques policières, judiciaires et administratives), participant à l'élaboration de l'image de la sécurité sur le territoire régional.

L'exercice a été réitéré en 2019, et dédié, cette fois, aux entreprises. Celles-ci jouent un rôle primordial en RBC en ce qu'elles contribuent à l'économie en fournissant des emplois, des biens et des services, mais également, à la qualité de vie et au bien-être. Il paraissait donc essentiel de cerner davantage les caractéristiques de la criminalité subie par ces acteurs. Ce type d'enquête est relativement rare. En Europe, l'Angleterre est le pays qui en réalise, au niveau des entreprises, le plus fréquemment. Après une expérience en 1994 puis en 2002, six enquêtes ont été effectuées annuellement entre 2012 et 2017. D'autres enquêtes, toujours au niveau national, ont également été menées ponctuellement aux Pays Bas³, en Suisse⁴ ou en Italie⁵. En 2013, une enquête de

sécurité avait, par ailleurs, visé les entreprises de l'ensemble de l'Union Européenne. En Belgique, les seules enquêtes connues portant sur la sécurité des entreprises sont celles réalisées, au niveau national, par la Fédération des Entreprises de Belgique en 2004 (sur base de 250 entreprises) et celle de l'Institut Vias qui, en 2018, a lancé un baromètre visant à connaître l'état de la sécurité et la sûreté dans les entreprises (273 réponses)⁶. Une analyse, plus spécifique, de l'impact de la cybercriminalité sur les entreprises belges a aussi été récemment réalisée⁷ (sur base de 310 entreprises).

La victimation vécue par les entreprises durant leurs activités diffère pourtant de celle d'un particulier, tant par les modes opératoires et la nature des atteintes que par la fréquence ou l'ampleur des dommages. Le préjudice subi par une entreprise peut toucher son capital social, financier, immobilier mais aussi son fonctionnement et son image. Par ailleurs, la criminalité contre les entreprises peut être traitée par des mesures alternatives et non judiciaires qui, dans le cadre de l'amortissement des pertes, peuvent bien souvent suffire et ne nécessite donc pas le signalement des faits aux autorités, profilant cette criminalité comme un phénomène sous-évalué.

² BPS (Bruxelles Prévention & Sécurité), *Résultats de l'enquête régionale de sécurité 2018 - Sentiment d'insécurité et victimation vécus par les résidents, navetteurs et touristes en Région de Bruxelles-Capitale*, Cahier de l'Observatoire - n°2, Bruxelles, 2019.

³ Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum, *Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2010*, 2011.

⁴ LY G., MUGELLINI G. et KILLIAS M., *Survey to assess the level and impact of crimes against businesses in Switzerland*, 2013.

⁵ MUGELLINI G. et CANEPPELE S., *Le imprese vittime di criminalità in Italia*, 2012.

⁶ DORMAELS A. et VERWEE I., *Baromètre de la Sécurité pour les entreprises : une étude exploratoire sur la sûreté dans les entreprises et la victimisation*, 2019.

⁷ PAOLI L. et al., *The impact of cybercrime on Belgian businesses*, 2018.

Les objectifs de l'ERS 2019 sont multiples :

- Appréhender les perceptions de la sécurité des entreprises présentes sur le territoire régional ;
- Caractériser la victimation des entreprises et les impacts de celle-ci ;
- Approcher les mesures de préventions déployées ;
- Identifier les besoins/attentes en termes de sécurité ;
- Présenter les résultats afin de réaliser un premier diagnostic, à l'échelle régionale, à l'attention des entreprises, du secteur économique et des acteurs de la chaîne de prévention et de sécurité ;
- Proposer des recommandations aux autorités et acteurs sur base des constats établis.

Tant la préparation du questionnaire que le suivi du projet ont été réalisés avec la collaboration d'un comité d'accompagnement, composé de différents experts dans le domaine de l'analyse, acteurs du secteur économique, partenaires de la chaîne de prévention et de sécurité, et représentants des entreprises de la Région⁸.

Les résultats de l'enquête sont développés dans les pages qui suivent. Après une première section consacrée aux choix méthodologiques effectués pour le déploiement, le traitement et la présentation des résultats de l'enquête, le cœur de l'étude se divise en deux chapitres : le sentiment de sécurité et la victimation auto-déclarée. Ensuite, sont abordées les différentes mesures de prévention et de protection que les entreprises ont mises en place en Région Bruxelles-Capitale (RBC). Les constats posés dans chacun de ces chapitres sous-tendent, enfin, des conclusions générales mais également des recommandations, adressées aux autorités, aux partenaires de la chaîne de prévention et de sécurité ainsi qu'aux responsables des entreprises.

Dans le futur, l'Observatoire souhaite effectuer des comparaisons dans le temps, pour une meilleure compréhension des phénomènes d'insécurité et de leur évolution. C'est la raison pour laquelle l'ERS *Entreprises* sera régulièrement réitérée, à l'instar de l'ERS *Particuliers*.

⁸Y ont participé : les zones de police bruxelloises, la Police Fédérale (PFP/DRI/BIPOL), le Procureur de Roi du Parquet de Bruxelles, la Fédération belge du commerce et des services (COMEOS), la Cellule de Traitement des Informations Financières (CTIF), l'Institut bruxellois de statistique et d'analyse (IBSA), la Société de transports intercommunaux de Bruxelles (STIB), Bruxelles Economie et Emploi (BEE), des représentants des services de prévention communaux bruxellois. D'autres acteurs ont été invités mais n'ont pu y prendre part (notamment Hub.Brussels, la Fédération des Entreprises de Belgique (FEB), la Police Fédérale DCA Bruxelles).

Méthodologie



Ce chapitre est consacré au cadre méthodologique de la réalisation de l'enquête. Il reprend différents aspects essentiels : la composition de l'échantillon, le contenu du questionnaire, le profil des entreprises, ainsi que les regroupements de variables opérés pour l'analyse et la lecture des résultats.

1.1 Echantillon

La population-cible pour l'enquête est celle des entreprises dont le siège se trouve en RBC et qui y sont actives du point de vue des activités professionnelles de première ligne. Au total, 800 enquêtes ont été menées entre le 05/06/2019 et le 09/08/2019 par le bureau d'étude IPSOS, désigné par BPS pour mettre en œuvre l'enquête sur le terrain. L'échantillon est divisé en deux groupes de 400 répondants chacun :



Un sous-échantillon « personnes physiques » (PP), composé des travailleurs indépendants – en ce compris les Sociétés Privées à Responsabilité Limitée Unipersonnelles (SPRL-U) ;



Un sous-échantillon « personnes morales » (PM), composé des sociétés, de toutes les autres formes juridiques : Sociétés Anonymes (SA), Sociétés privées à responsabilité limitée (SPRL), Sociétés coopératives à responsabilité limitée ou illimitée (SCRL ou SCRI), etc.⁹.

Concrètement, cette distinction repose sur une volonté de dissocier deux réalités. La première est celle des entreprises dites « individuelles », au fonctionnement simplifié et de petite taille. Une très large majorité d'indépendants travaille, en effet, seule en

Belgique (les autres ayant le plus souvent 2 ou 3 personnes salariées). Et les SPRL-U ici incluses constituent le seul type de société pouvant être créé par une seule personne (physique)¹⁰, avec les SPRL-Starter, non représentées dans l'échantillon étudié. La seconde est celle des entreprises présentant, globalement, une envergure plus grande, mais aussi un fonctionnement plus complexe (mise en place et consultation des organes de la société, volume plus important de travail administratif, d'obligations juridiques et comptables). Cette distinction permet d'appréhender les différences qui pourraient se présenter dans le sentiment d'insécurité, les types de fait subis, ou les ressources à disposition des entreprises pour se protéger.

Ces deux sous-échantillons ont été déterminés en tenant compte au mieux de l'avis du comité d'accompagnement. Pour assurer leur représentativité, des quotas ont été calculés sur base des secteurs d'activité (typologie NACE-BEL¹¹). De cette façon, les sous-échantillons devaient être constitués des différents secteurs d'activité selon les mêmes proportions que les populations de référence. Les quotas ont cependant été ouverts vu les difficultés rencontrées sur le terrain (période estivale, indisponibilité au téléphone)¹². Un redressement par pondération a ensuite été réalisé.

La marge d'erreur pour l'échantillon global est de l'ordre de 3%, à un intervalle de confiance de 95%, utilisé pour toutes les analyses de différences significatives présentées dans ce rapport. La marge d'erreur pour les sous-échantillons est de l'ordre de 5%. A noter que les deux sous-échantillons (PP et PM) étant de même taille – ce qui ne reflète pas la réalité régionale¹³ – les résultats de l'enquête ne peuvent être extrapolés qu'au niveau de chaque sous-échantillon.

⁹ Pour un aperçu global, voir https://www.belgium.be/fr/economie/entreprise/creation/types_de_societe.

¹⁰ Celui-ci permet aux indépendants de créer une entreprise unipersonnelle afin de maintenir séparés leur patrimoine personnel et celui de leur activité professionnelle.

¹¹ Version belge de la Nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne.

¹² Ce choix a été préféré à l'option de redressement de l'échantillon via une éventuelle suppression des observations surreprésentées, qui aurait réduit le sous-échantillon « personnes physiques » effectif de 40% et augmenté la marge d'erreur de 2%.

¹³ Selon les données de l'IBSA pour 2017, un tiers des entreprises sont des personnes physiques.

1.2 Questionnaire et mode de passation

Le questionnaire, réalisé par l'OBPS, contenait tout d'abord une partie signalétique identifiant les caractéristiques professionnelles des entreprises (métier, forme juridique, secteur, taille, nombre d'années en activité, localisation). Une deuxième partie était consacrée au sentiment d'insécurité et à la perception des risques dans le cadre spécifique des activités professionnelles. La troisième partie du questionnaire du portait sur la victimation auto-déclarée, ses suites et impacts. La quatrième et dernière partie se centrait sur les mesures de prévention et de sécurité à la fois effectives et souhaitées.

Comme recommandé pour ce genre d'enquête, pour limiter les biais dus à « l'effet mémoire¹⁴ » et garantir une comparabilité dans le futur, les questions se sont limitées aux faits de victimation survenus durant les 12 mois précédant l'interview.

L'enquête a été menée par téléphone, ce qui a permis aux enquêteurs de fournir des explications additionnelles concernant certains concepts ou termes spécifiques (par exemple : les faits de cybercriminalité tels que hacking/phishing) à l'aide d'un glossaire. Ceci afin d'assurer une mesure précise de la victimation effective.

La sélection des entreprises participantes a été faite de manière aléatoire. Les enquêteurs se sont assurés que les répondants étaient les personnes responsables de la gestion de la prévention et de la sécurité pour chaque entreprise. Les entretiens ont eu une durée moyenne de 23 minutes.

¹⁴ FATTAM A., « Les enquêtes de victimisation: leur contribution et leurs limites », *Déviante et société* 5, n° 4: 423-440, 1981.

¹⁵ Une troisième catégorie considérée, les SPRL-Starters, n'a pas été observée dans l'échantillon final.

¹⁶ Pour plus de précisions sur cette classification voir IBSA, *Entreprises-Méthodologie*, 2019.

1.3 Profil des entreprises

Les personnes physiques interrogées travaillent en grande majorité (93%) comme indépendants, les 7% restant sont des SPRL-U¹⁵ (Tableau 1). Au sein de ce groupe, 58% des personnes exercent une profession libérale.

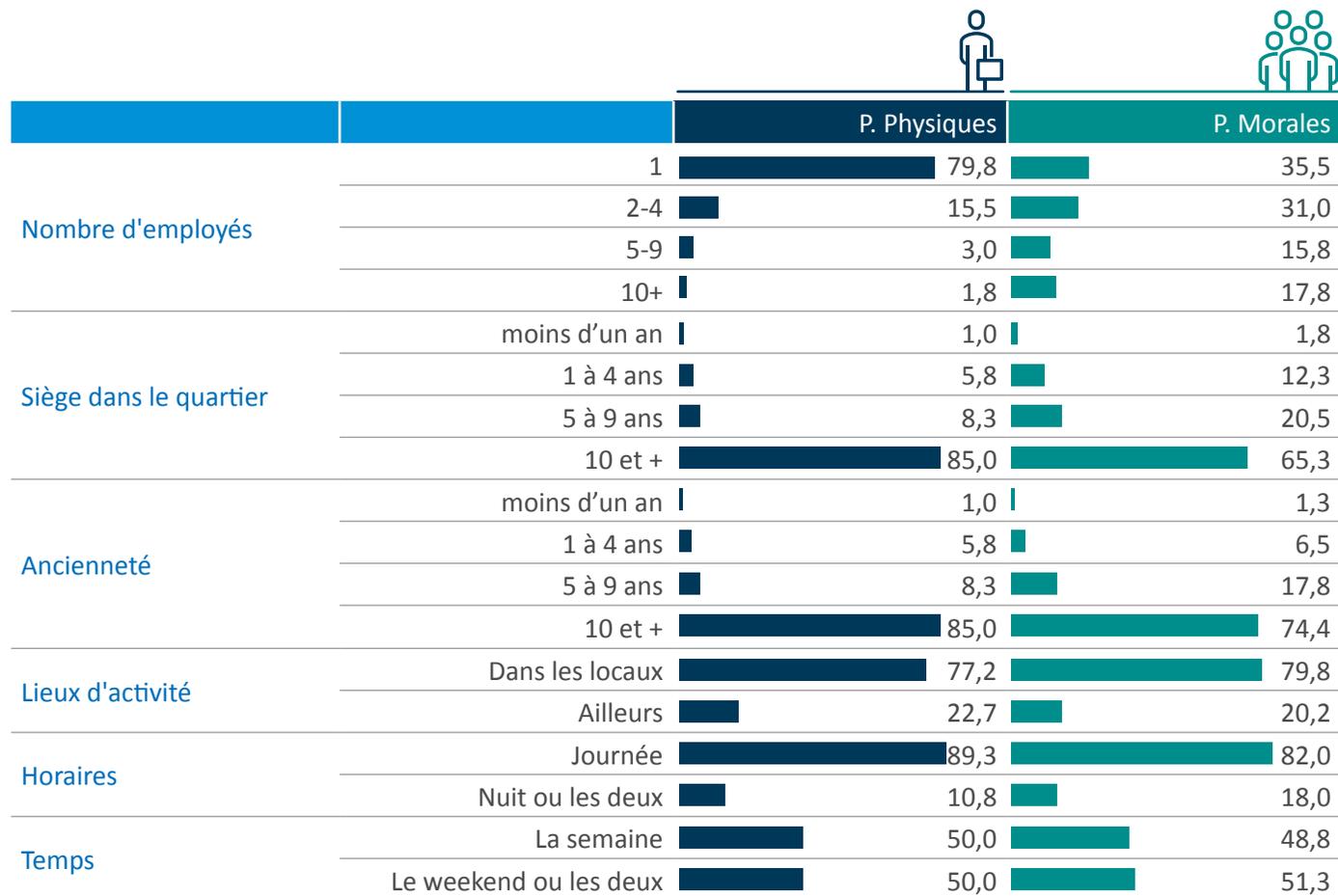
Pour les personnes morales, 75% des entreprises sont des SPRL, 15% des SA. Les 10% restant se divisent entre les autres formes juridiques. 30% d'entre elles exercent des professions libérales.

	 Personnes physiques	 Personnes morales
Forme juridique	Indépendant : 92,7 SPRL-U : 7,3	SPRL : 74,7 SA : 15 SCA : 1 ASBL : 3,3 Org. de droit public : 0,3 Autre : 5,7
Profession	Libérale : 58,3 Non-libérale : 40,7 Ne sait pas : 1	Libérale : 29,8 Non-libérale : 69,5 Ne sait pas : 0,7

Tableau 1. Personnes physiques et morales : profil par forme juridique et profession (%) – BPS/OBPS

80% des personnes physiques n'ont qu'un seul employé, 18% comptent entre 2 et 9 employés, 2% en ont 10 ou plus (Tableau 2). Du côté des personnes morales, 95% des entreprises occupent entre 1 et 49 personnes (« microentreprises » ou « petites entreprises »¹⁶). Les 5% restant sont des « grandes entreprises », employant 50 personnes ou plus.

La plupart des entreprises existent depuis 10 ans ou plus (85% des personnes physiques, 74% des personnes morales). La durée d'implantation dans le quartier est similaire à l'ancienneté : 85% des personnes physiques ayant leur siège en RBC sont installées dans leur quartier depuis 10 ans ou plus. Ce pourcentage est de 65% pour les personnes morales. Ceci laisse à supposer que les phénomènes de criminalité qui touchent leur environnement leur sont bien connus. A noter que les perceptions ne se limitent pas aux locaux des entreprises : 23% des personnes physiques et 20% des personnes morales développent, en effet, leurs activités professionnelles en dehors des locaux de l'entreprise.



En ce qui concerne les horaires de travail, pour 89% des personnes physiques les activités professionnelles se déroulent uniquement pendant la journée (entre 06h00 et 22h00). Ce pourcentage est de 82% pour les personnes morales. En ce qui concerne les jours d'activité, pour environ la moitié des entreprises, celles-ci se déroulent uniquement en semaine. L'autre moitié est active soit le weekend, soit sept jours sur sept.

Les caractéristiques des entreprises ont été utilisées pour les analyses statistiques et apparaissent dans les pages ci-après lorsqu'elles font ressortir une différence significative.

Tableau 2. Personnes physiques et morales : nombre d'employés, siège dans le quartier, ancienneté, lieux, horaires et temps de l'activité (%) – BPS/OBPS

1.4 Regroupements additionnels

A l'issue de la collecte de données, certaines décisions méthodologiques additionnelles ont été prises. Des regroupements ont ainsi été opérés afin d'assurer que la taille des sous-groupes soit suffisamment grande pour permettre différents types d'analyses.

D'une part, les activités NACE-BEL ont été rassemblées en sept sous-groupes selon des caractéristiques professionnelles communes (Tableau 3).

SECTEUR D'ACTIVITE	ACTIVITES	DIVISION NACE-BEL
Technique/scientifique	Activités spécialisées, scientifiques et techniques	69-75
Commerce	Commerce ; réparation de véhicules	45-47
Horeca/loisirs/transport	Hébergement et restauration	55-56
	Arts, spectacles et activités récréatives	90-93
Industrie/construction	Transports et entreposage	49-53
	Industrie manufacturière	10-33
	Agriculture, sylviculture et pêche	01-03
Services aux personnes	Construction	41-43
	Activités de services administratifs et de soutien	77-82
	Enseignement	85
	Santé humaine et action sociale	86-88
Finance/immobilier/IT ¹⁷	Autres activités de services	94-96
	Activités financières et d'assurance	64-66
	Information et communication	58-63
Autres activités	Activités immobilières	68
	Activités extraterritoriales	99
	Activité économique inconnue	

Tableau 3. Regroupement des secteurs d'activité – BPS/OBPS

Dans une même optique, les 19 faits de victimation abordés dans l'enquête ont été regroupés en cinq types¹⁸.

TYPE DE FAIT	FAIT
Déchets/dégradation	Déchets / Immondices
	Dégradation de la propriété
	Comportements dérangeants
Agressivité/violence	Agressivité / Violence physique
	Agressivité / Violence verbale
	Violences sexuelles
Vol sans violence physique	Vol à l'étalage
	Cambriolage
	Vol de marchandise
	Vol dans/de véhicule
Fraude/IT	Fraude à la facture
	Fraude à la carte bancaire
	Faux documents
	Ransomware
	Hacking/Phishing
Extorsion et terrorisme	Sabotage informatique
	Faits liés au terrorisme
	Extorsion/racket
	Vol à main armée

Tableau 4. Regroupement des types de faits – BPS/OBPS

¹⁷ Dans le cas des personnes physiques du secteur finance/immobilier/IT, il n'a pas été possible de mesurer les différences avec les autres secteurs d'activité dû au nombre d'observations peu élevé (<30). C'est aussi le cas pour le groupe « autres activités », et ceci tant pour les personnes physiques que pour les personnes morales.

¹⁸ Le regroupement des différents faits corrélés a permis d'avoir un nombre plus restreint de variables (types de faits) décorréliées. Comme résultat, les coefficients de corrélation entre les faits de chaque catégorie/type de fait sont supérieurs à 0,60 pour au moins un des deux sous-échantillons et à 0,50 pour l'échantillon entier.

Enfin, pour pouvoir caractériser les particularités intra-régionales des 19 communes bruxelloises, celles-ci ont été classifiées selon les cinq clusters de la typologie définie par Belfius¹⁹ (Figure 1), mettant l'accent sur des caractéristiques socio-économiques similaires.

Bruxelles-Ville

Bruxelles-Ville

Communes résidentielles du nord-ouest

Berchem-Sainte-Agathe

Evere

Ganshoren

Jette

Koekelberg

Communes résidentielles du sud-est

Auderghem

Uccle

Watermael-Boitsfort

Woluwe-Saint-Lambert

Woluwe-Saint-Pierre

Communes première couronne

Etterbeek

Ixelles

Saint-Gilles

Saint-Josse-ten-Noode

Communes au passé industriel du Canal

Anderlecht

Forest

Molenbeek-Saint-Jean

Schaerbeek

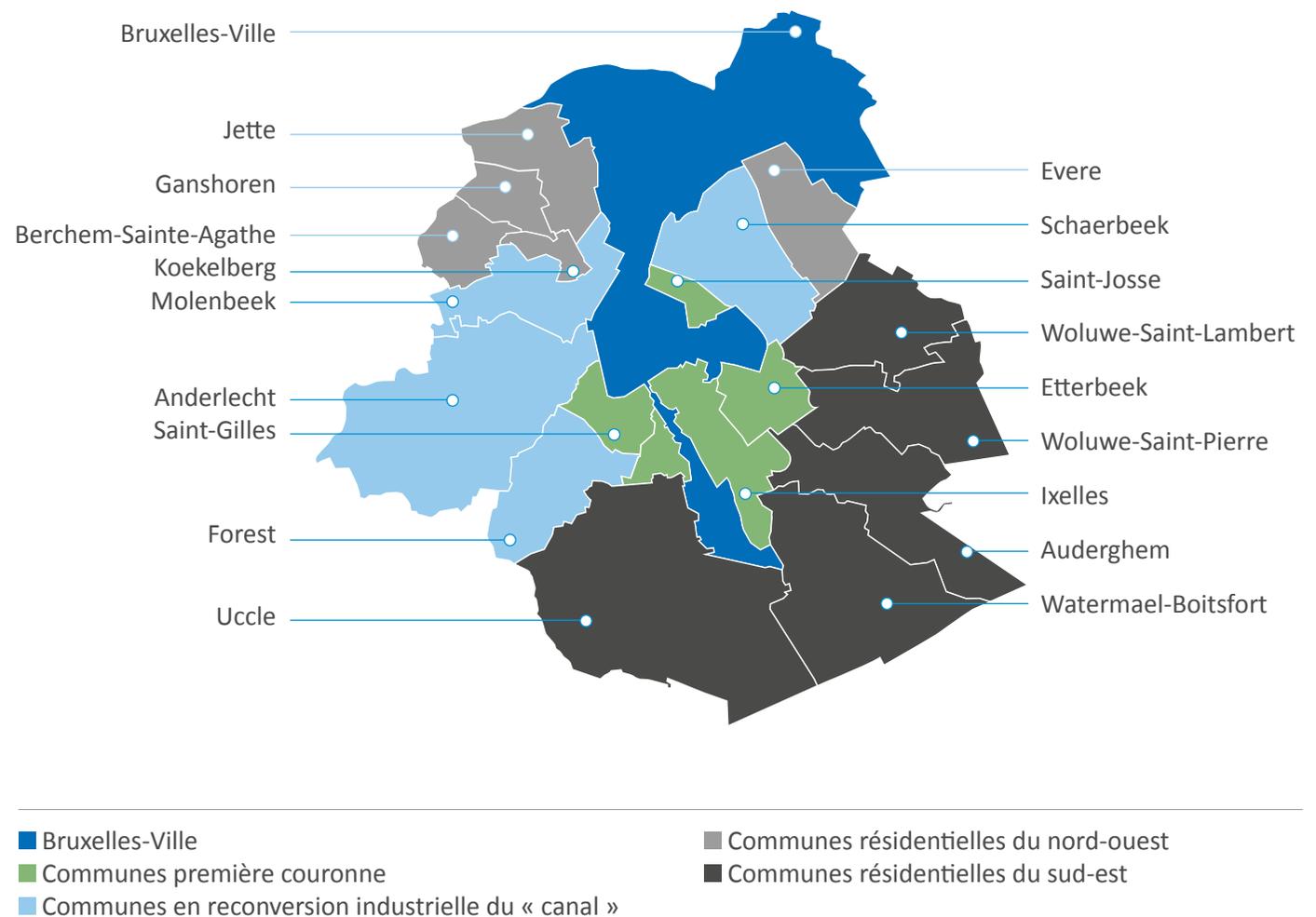


Figure 1. Clusters de communes bruxelloises – BPS/OBPS. Source : Belfius.

¹⁷ Belfius Research, *Typologie socio-économique des communes* – 2017, 2018.



SENTIMENT DE
sécurité



La mesure du sentiment de sécurité est un des objectifs de l'OBPS pour la compréhension des phénomènes d'insécurité dans la Région de Bruxelles-Capitale, marquant la volonté de partir du citoyen et de son appréhension de la réalité. Il s'agit d'une section peu développée par les autres études sur la criminalité au niveau des entreprises (cf. *supra*), davantage focalisées sur la victimation.

Le questionnaire a abordé cinq aspects liés au sentiment de sécurité :

- La satisfaction des entreprises par rapport à leur quartier d'implantation ;
- La fréquence du sentiment d'insécurité du professionnel dans l'exercice de ses fonctions ;
- Les moments auxquels une vulnérabilité de l'entreprise est ressentie ;
- Les risques auxquels les entreprises sont confrontées ;
- Les faits identifiés comme les menaces les plus importantes pour le secteur d'activité de l'entreprise.

Les réponses des interviewés pour ces cinq sections sont présentées de la façon suivante :

- Une première image est donnée pour les deux sous-échantillons ;
- Les résultats statistiquement significatifs²⁰ sont ensuite repris selon le profil, le type d'entité (personnes physiques et personnes morales), le secteur d'activité et le cluster de communes ;
- De façon à nuancer la variance de ces réponses et afin de faciliter la comparaison de celles-ci, les différences calculées sur base de la somme des deux valeurs les plus « positives » et des deux les plus « négatives » sont enfin exposées.

²⁰ Les résultats des tests statistiques sont présentés pour les différences au niveau des sous-échantillons, et les relations statistiquement significatives entre réponse et profil dans le cas des réponses non ordinales.



61% des personnes physiques et 66% des personnes morales sont satisfaites ou très satisfaites par la sécurité dans leur quartier

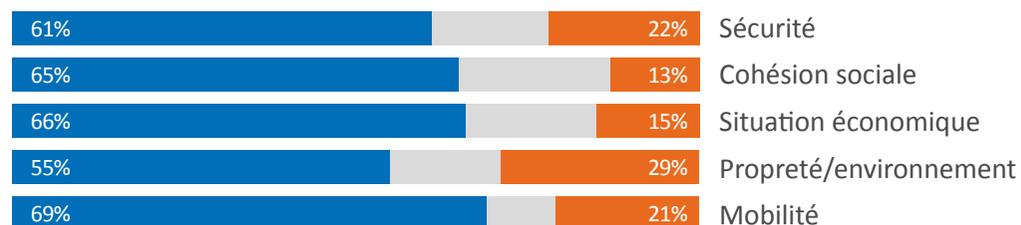
2.1 Satisfaction par rapport à son quartier

Dans une approche générale, le niveau de satisfaction des entreprises par rapport au quartier a été appréhendé selon cinq critères : mobilité, propreté de l'environnement, situation économique, cohésion sociale et sécurité²¹.

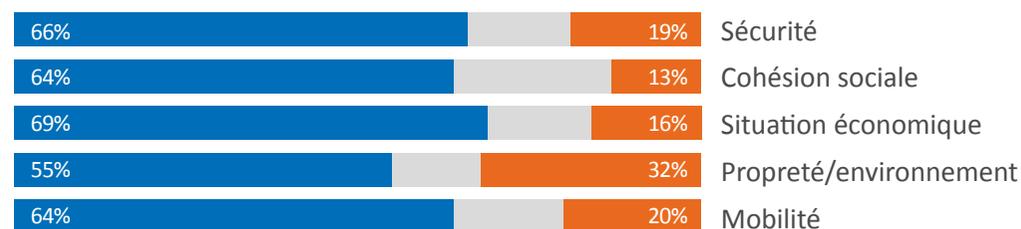
66% des personnes physiques (PP) et 69% des personnes morales (PM) se disent satisfaites ou très satisfaites de la situation économique dans leur quartier. Par rapport à la cohésion sociale, 65% des PP et 64% des PM sont satisfaites ou très satisfaites. Pour ces critères, l'insatisfaction est aussi moins élevée (Figure 2). Pour les critères de mobilité et de sécurité, les taux de satisfaction sont également élevés. 61% des personnes physiques et 66% des personnes morales sont satisfaites ou très satisfaites par la sécurité dans leur quartier. Pour la mobilité, ces pourcentages sont de 69% et 64%, respectivement. Les taux d'insatisfaction sont, par contre, plus importants : 21% pour les PP et 20% pour les PM pour la mobilité ; 22% pour les PP et 19% pour les PM pour la sécurité. La propreté de l'environnement est le critère où la satisfaction est la moins bonne (55% pour les deux groupes). Les réponses « insatisfait » et « très insatisfait » comptent pour 29% des personnes physiques et 32% des personnes morales.



Personnes physiques



Personnes morales



■ Satisfait + très satisfait ■ Neutre/Ne sait pas ■ Très insatisfait + insatisfait

Figure 2. Degré de satisfaction par rapport à son quartier, selon type d'entité et critère – BPS/OBPS

²¹ « Dans ce quartier, quel est votre niveau de satisfaction à propos des critères suivants ? ».

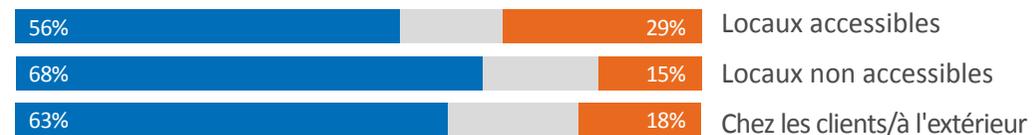


L'insatisfaction est plus haute parmi les entreprises qui exercent leurs activités dans des locaux accessibles au public

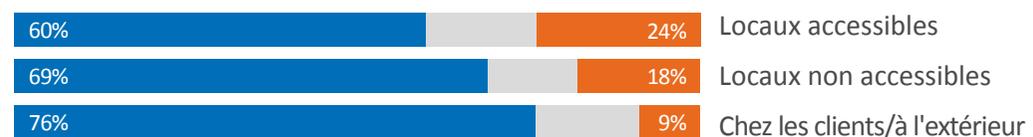


Profil et type d'entreprise. Par rapport au critère de sécurité spécifiquement, l'insatisfaction est plus haute parmi les entreprises qui exercent leurs activités dans des locaux accessibles au public, tant pour les personnes physiques que pour les personnes morales. Pour les personnes physiques, l'insatisfaction est aussi plus importante pour les entreprises installées depuis dix ans ou plus dans le même quartier. Dans le cas des personnes morales, les entreprises qui travaillent le weekend se disent globalement moins satisfaites que celles qui ne travaillent qu'en semaine.

Personnes physiques



Personnes morales



■ Satisfait + très satisfait ■ Neutre/Ne sait pas ■ Très insatisfait + insatisfait

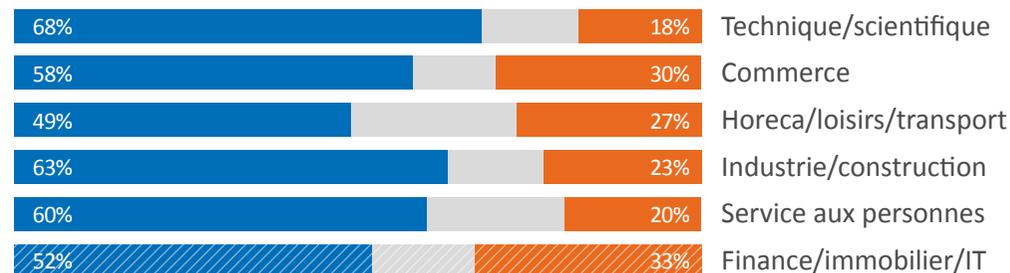
Figure 3. Degré de satisfaction par rapport au critère « sécurité » dans le quartier, selon type d'entité et caractéristiques – BPS/OBPS



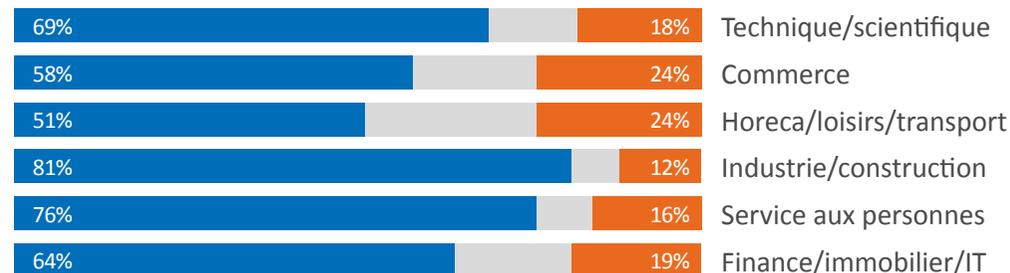
Approche sectorielle. Les entreprises des secteurs finance/immobilier/IT et commerce, en personnes physiques, sont les moins satisfaites concernant la sécurité dans leur quartier. Pour les personnes morales, la satisfaction est également moindre pour le secteur du commerce mais aussi pour le groupe Horeca/loisirs/transport.



Personnes physiques



Personnes morales



■ Satisfait + très satisfait ■ Neutre/Ne sait pas ■ Très insatisfait + insatisfait

Figure 4. Degré de satisfaction par rapport au critère « sécurité » dans le quartier, selon type d'entité et secteur d'activité – BPS/OBPS (en hachuré : nombre d'observations < 30)



Personnes physiques

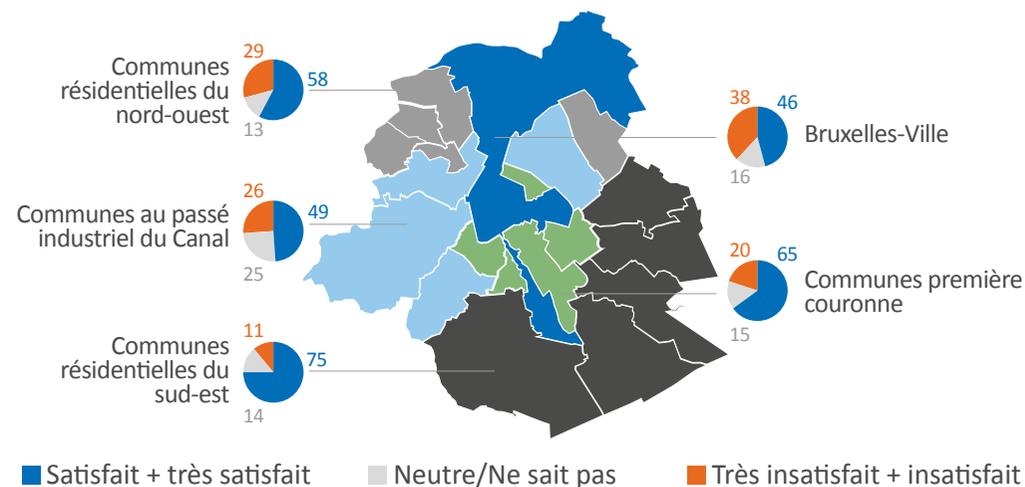


Figure 5. Personnes physiques : degré de satisfaction dans le quartier pour le critère « sécurité », selon cluster de communes – BPS/OBPS



Personnes morales

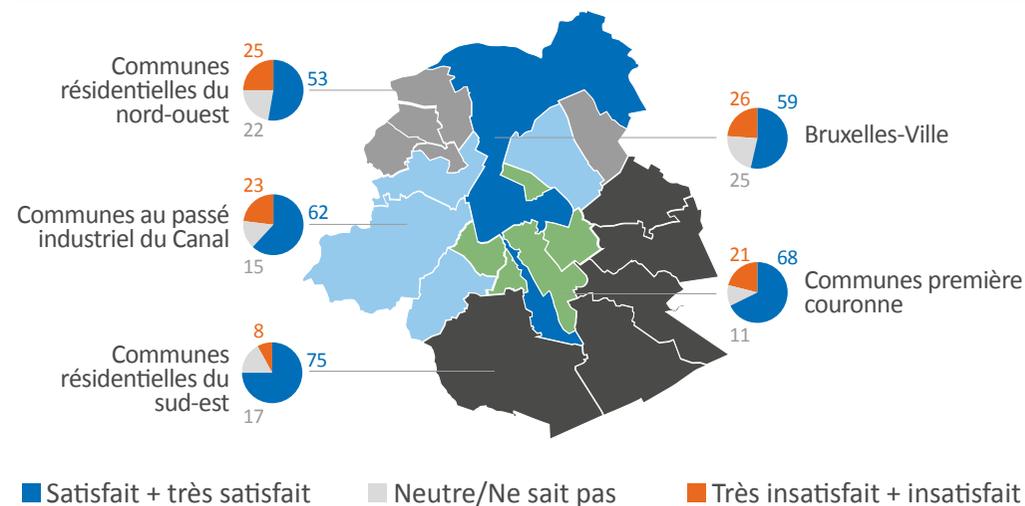


Figure 6. Personnes morales : degré de satisfaction dans le quartier pour le critère « sécurité », selon cluster de communes – BPS/OBPS



La satisfaction concernant la sécurité est nettement plus haute pour les entreprises situées dans le cluster des communes résidentielles du sud-est



Approche territoriale. Les différences à propos du sentiment de sécurité sont plus marquées du point de vue territorial. Pour l'ensemble des entreprises, la satisfaction concernant la sécurité est nettement plus haute pour les entreprises situées dans le cluster des communes résidentielles du sud-est : 75% (des PP et PM) se disent satisfaites ou très satisfaites. Ce taux est nettement plus bas à Bruxelles-Ville (46% PP ; 59% des PM).



À la question « À quelle fréquence vous sentez-vous en insécurité durant l'exercice de vos activités ? », 73% des personnes physiques et 71% des personnes morales ont répondu « jamais » ou « rarement »

2.2 Fréquence du sentiment d'insécurité

À la question « À quelle fréquence vous sentez-vous en insécurité durant l'exercice de vos activités ? », 73% des personnes physiques et 71% des personnes morales ont répondu « jamais » ou « rarement » (Figure 7). Ceci confirme la tendance positive déjà observée pour l'aspect satisfaction.

Personnes physiques



Personnes morales



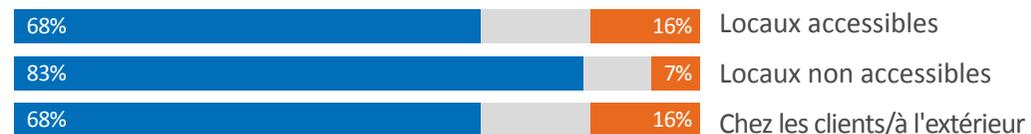
■ Jamais + rarement ■ Parfois + ne sait pas ■ Toujours + souvent

Figure 7. Fréquence du sentiment d'insécurité, selon type d'entité – BPS/OBPS

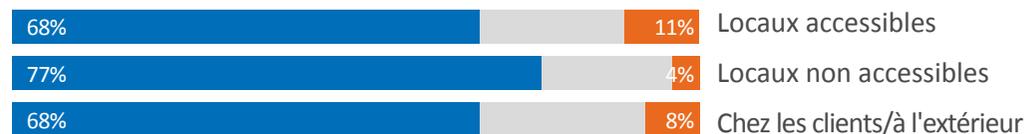


Profil et type d'entreprise. Comme pour la satisfaction, les entreprises dont les activités se déroulent dans des locaux accessibles au public se sentent le plus fréquemment en insécurité, en comparaison avec celles dont les locaux ne sont pas accessibles. Ceci s'observe tant pour les personnes physiques que pour les personnes morales (Figure 8). Cette fréquence plus importante est aussi avancée par les personnes physiques qui se déplacent pour l'exercice de leurs activités. Les personnes morales qui travaillent pendant les weekends se sentent moins fréquemment en sécurité par rapport à celles dont les activités se déroulent seulement en semaine.

Personnes physiques



Personnes morales



■ Jamais + rarement ■ Parfois + ne sait pas ■ Toujours + souvent

Figure 8. Fréquence du sentiment d'insécurité, selon type d'entité et caractéristiques – BPS/OBPS

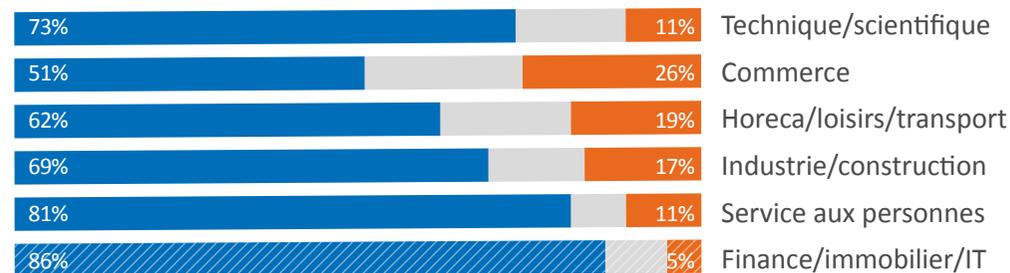


26% des répondants pour les personnes physiques du secteur du commerce se sentent souvent ou toujours en insécurité

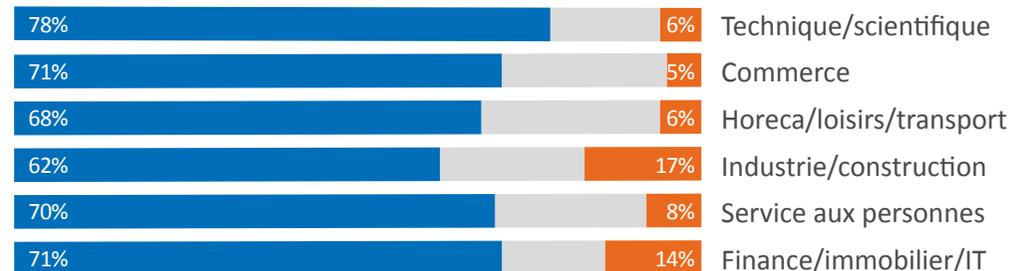
Approche sectorielle. 26% des répondants pour les personnes physiques du secteur du commerce se sentent souvent ou toujours en insécurité. Ce chiffre est nettement plus haut que ceux des secteurs technique/scientifique et des services aux personnes, pour qui les réponses « souvent » et « toujours » font moins de 11% du total. Pour les personnes morales, le secteur du commerce est, par contre, le moins négatif : « souvent » ou « toujours » représentent 5% des cas. Dans le secteur industrie/construction, 17% des entreprises (PP et PM) ont indiqué « souvent » ou « toujours ».



Personnes physiques



Personnes morales



■ Jamais + rarement ■ Parfois + ne sait pas ■ Toujours + souvent

Figure 9. Fréquence du sentiment d'insécurité, selon type d'entité et secteur d'activité – BPS/OBPS (en hachuré : nombre d'observations < 30)



Les personnes morales sont globalement moins nombreuses que les personnes physiques à se sentir souvent ou toujours en insécurité



Approche territoriale. Au sein des personnes physiques, celles qui se situent dans le cluster de communes Industrie-Canal ressentent l'insécurité le moins fréquemment : 6% se sentent « souvent » ou « toujours » en insécurité.

Les personnes morales sont globalement moins nombreuses que les personnes physiques à se sentir souvent ou toujours en insécurité. On note une différence entre les entreprises situées dans la première couronne et dans les communes résidentielles du sud-est – qui indiquent se sentir « souvent » ou « toujours » en insécurité dans 5% et 4 % des cas respectivement – et celles établies à Bruxelles-Ville – pour lesquelles cette proportion monte à 15%.



Personnes physiques

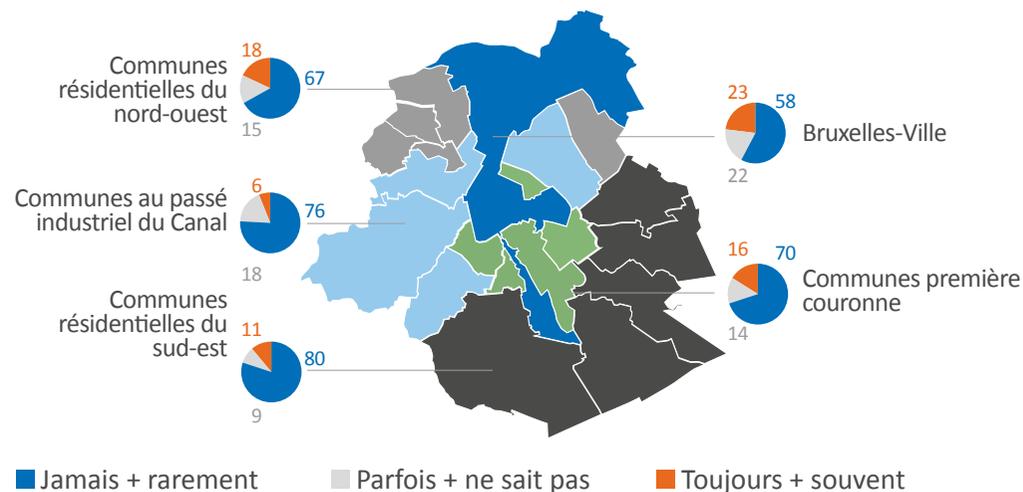


Figure 10. Personnes physiques : fréquence (%) du sentiment de sécurité, selon cluster de communes – BPS/OBPS



Personnes morales

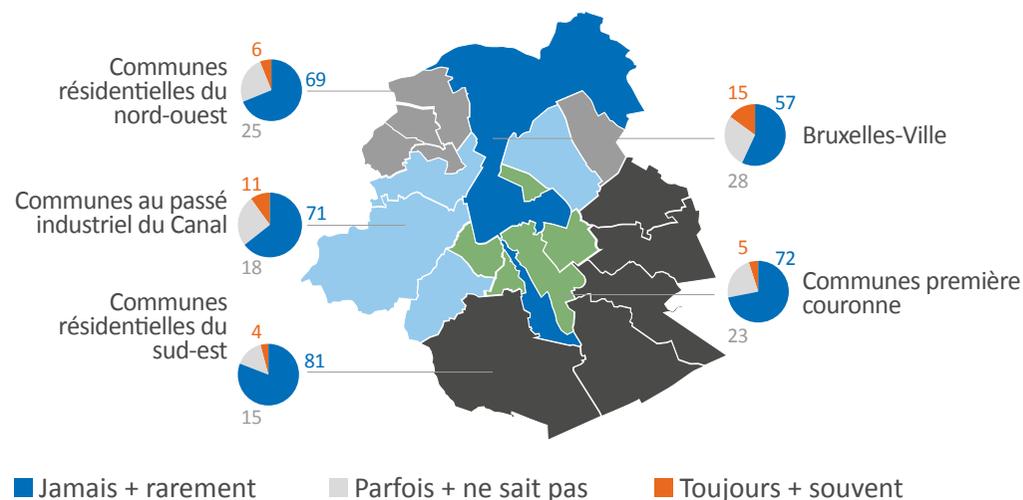


Figure 11. Personnes morales : fréquence (%) du sentiment de sécurité, selon cluster de communes – BPS/OBPS

2.3 Moments de vulnérabilité

À la question « À quel moment l'entreprise/vous, en tant qu'indépendant est-elle/êtes-vous la/le plus vulnérable d'un point de vue sécurité ? », 29% des personnes physiques et 25% des personnes morales répondent ne « jamais » se sentir vulnérables.

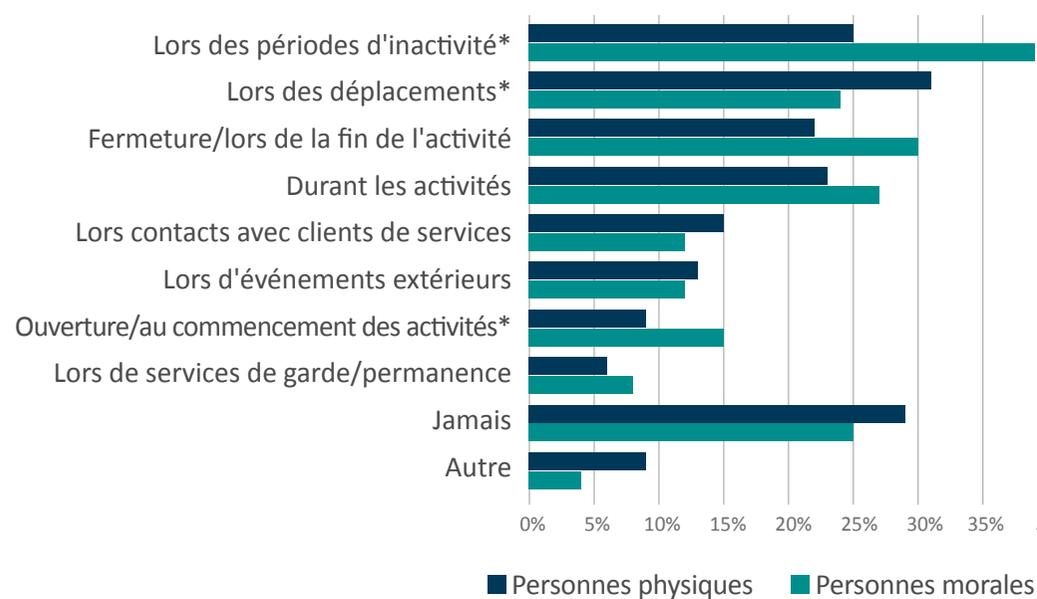


Figure 12. Moments de vulnérabilité d'un point de vue sécurité, selon type d'entité – BPS/OBPS

* : différence significative entre les deux sous-échantillons





Profil et type d'entreprise. Les personnes physiques se sentent plus vulnérables lors des déplacements (31%) et lors des périodes d'inactivité (25%). Les périodes d'inactivité sont aussi des moments de vulnérabilité plus grande pour les personnes morales (39%), suivies de la fermeture/fin des activités (30%).



Par ailleurs, les taux de vulnérabilité perçue par les entreprises qui exercent leurs activités dans des locaux non accessibles au public sont plus bas que ceux des entreprises dont les locaux sont accessibles, et ceci tant pour les personnes physiques que pour les personnes morales (Figure 13).

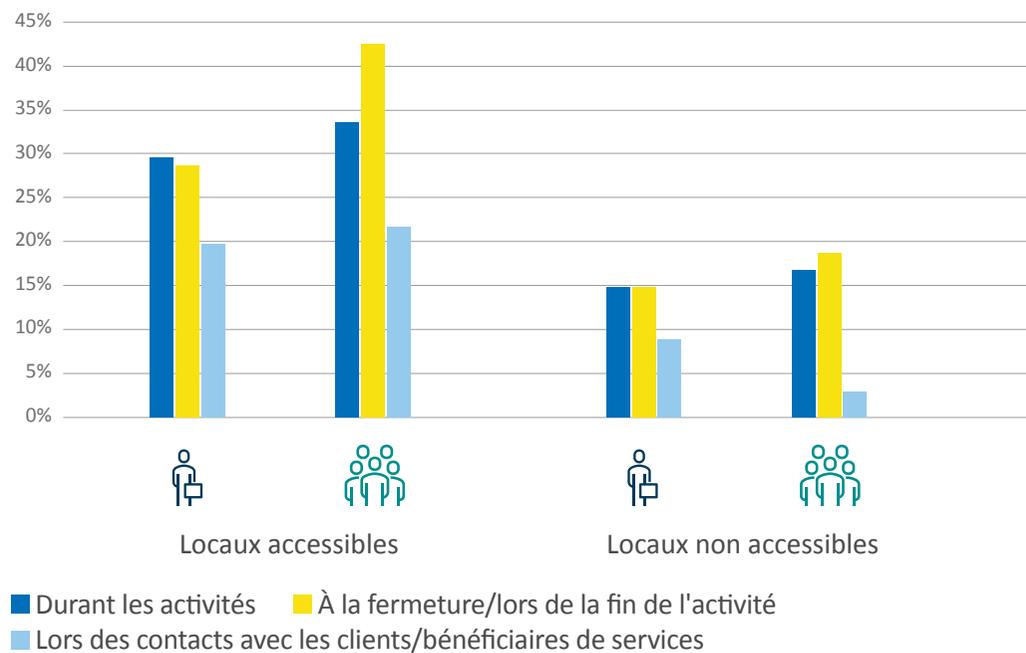


Figure 13. Vulnérabilité selon accessibilité des locaux, type d'entité – BPS/OBPS



Approche sectorielle. Le tableau 5 montre le détail des réponses par sous-échantillon et secteur d'activité pour les moments de vulnérabilité plus importants. Au sein des personnes physiques, on constate qu'une entreprise du secteur du commerce sur deux se sent vulnérable pendant la fermeture/lors de la fin de son activité. Ce secteur se sent aussi plus fréquemment vulnérable, par rapport aux autres, durant ses activités.

Pour les personnes morales, le secteur du commerce et du groupe Horeca/loisirs/transport se sentent plus fréquemment vulnérables, non seulement à la fin de leurs activités (40% et 46% respectivement) mais aussi lors des périodes d'inactivités (41 % et 35 %).

lors des périodes d'inactivité	lors des déplacements	à la fermeture/lors de la fin de l'activité	durant les activités	Jamais		lors des périodes d'inactivité	lors des déplacements	à la fermeture/lors de la fin de l'activité	durant les activités	Jamais
23%	34%	18%	24%	32%	Technique/scientifique	43%	25%	26%	23%	25%
30%	23%	49%	33%	19%	Commerce	41%	14%	40%	32%	18%
24%	38%	22%	22%	22%	Horeca/loisirs/transport	35%	16%	46%	35%	24%
11%	31%	11%	14%	37%	Industrie/construction	43%	36%	24%	24%	21%
27%	31%	19%	22%	32%	Service aux personnes	33%	32%	22%	28%	26%
38%	38%	14%	14%	10%	Finance/immobilier/IT	33%	29%	14%	14%	38%
25%	25%	31%	35%	17%	Bruxelles-Ville	35%	24%	42%	37%	16%
21%	27%	21%	20%	39%	1ère Couronne	41%	22%	30%	26%	23%
27%	39%	23%	24%	22%	Industrie - Canal	38%	23%	29%	35%	26%
29%	36%	31%	18%	20%	Résidentiel NO	59%	31%	31%	16%	13%
24%	30%	15%	20%	35%	Résidentiel SE	33%	23%	22%	18%	35%

Tableau 5. Moments de plus grande vulnérabilité (top 5), selon le type d'entité, le secteur d'activité et le cluster de communes – BPS/OBPS (en gris : nombre d'observations < 30)



Approche territoriale. Pour les personnes physiques, les entreprises de la première couronne et des communes résidentielles du sud-est répondent le plus fréquemment ne « jamais » ressentir une grande vulnérabilité. Les entreprises situées dans les communes résidentielles du nord-ouest et le cluster Industrie-Canal se sentent plus vulnérables lors des déplacements (36% et 39% respectivement). Et 35% des entreprises de Bruxelles-Ville se sentent vulnérables durant leurs activités.

Dans le cas des personnes morales, la réponse la plus fréquente est également « jamais » dans les communes résidentielles du sud-est. Et si, de manière générale, le moment de vulnérabilité perçu comme le plus important est lors des périodes d'inactivité, c'est surtout le cas pour les communes résidentielles du nord-ouest. Pour Bruxelles-Ville, la vulnérabilité se ressent plutôt à la fermeture/à la fin des activités et durant celles-ci.

2.4 Perception du risque de victimation

2.4.1 Fréquence d'exposition aux risques

Les répondants ont tout d'abord pu s'exprimer à propos des risques de victimation auxquels ils se sentent exposés durant leurs activités²². Les dépôts de déchets/immondices apparaissent ainsi comme le risque le plus souvent ressenti : 26% des personnes physiques et 29% des personnes morales le ressentent « souvent » ou « toujours ». De manière globale, le deuxième risque le plus fréquemment perçu est le hacking/phishing (9% PP et 13% PM), suivi des dégradations de la propriété (9% et 12% respectivement).

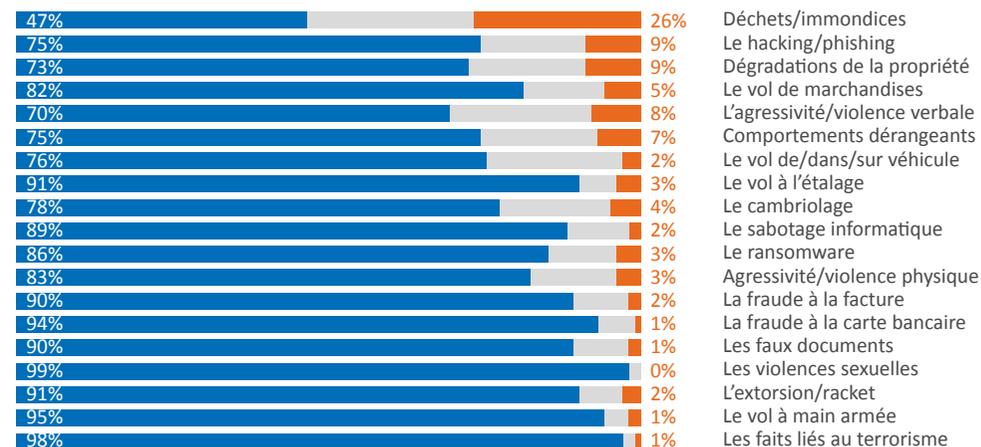


Les dépôts de déchets/immondices apparaissent comme le risque le plus souvent ressenti : 26% des personnes physiques et 29% des personnes morales le ressentent « souvent » ou « toujours ».

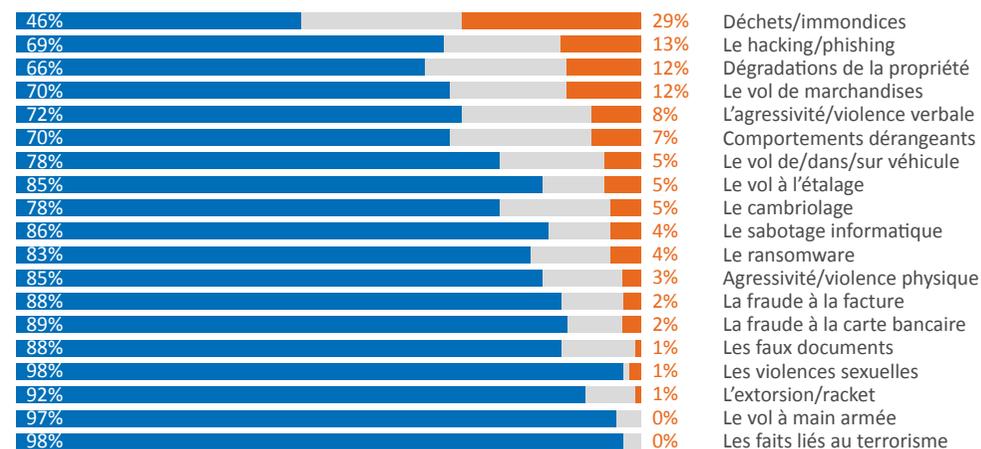
Le deuxième risque le plus fréquemment perçu est le hacking/phishing (9% PP et 13% PM), suivi des dégradations de la propriété (9% et 12% respectivement).

Les analyses des différences et liens significatifs ont été réalisées pour quatre des cinq²³ risques les plus souvent ressentis : déchets/immondices, dégradations de la propriété, vol des marchandises et agressivité/violence verbale.

Personnes physiques



Personnes morales



■ Jamais + rarement ■ Parfois + ne sait pas ■ Toujours + souvent

Figure 14. Risques auxquels les entreprises se sentent le plus fréquemment confrontées, selon type d'entité – BPS/OBPS

²² Une liste de faits (repris dans la figure ci-dessus) ainsi que des propositions de fréquence ont été soumises aux personnes interrogées.

²³ Les risques de hacking/phishing, pour lesquels on n'observe aucune différence significative entre secteur ou quartier, n'ont pas été analysés plus en détails.

2.4.1.1 Déchets/immondices

Ressentent le plus souvent ce risque :

- Le secteur finance/immobilier/IT pour les personnes physiques ;
- Les secteurs Horeca/loisirs/transport et industrie/construction pour les personnes morales ;
- Les entreprises de Bruxelles-Ville et du cluster Industrie-Canal.

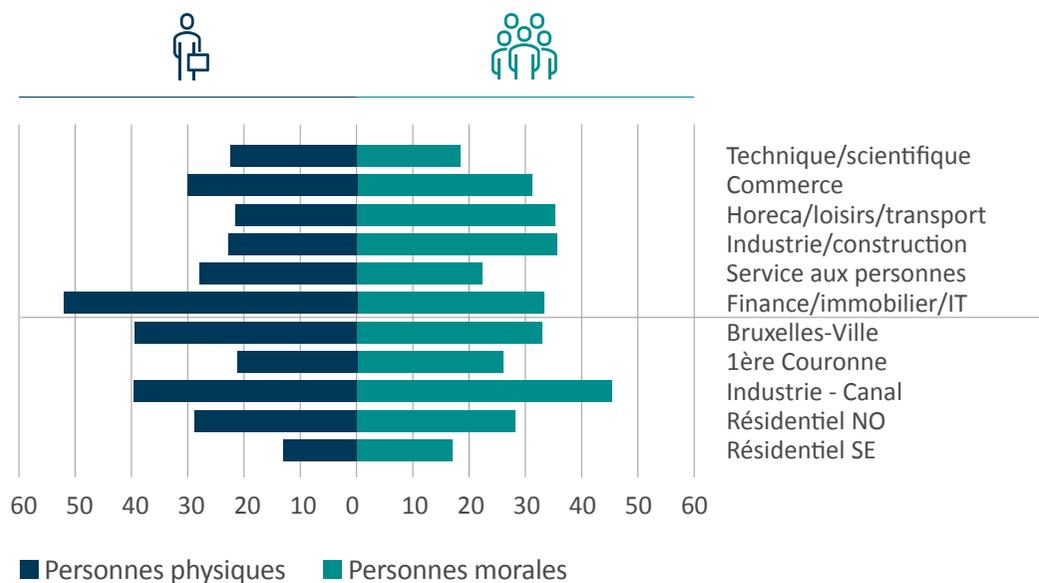


Figure 15. Risque de dépôt de déchets/immondices (% « toujours » + « souvent »), selon type d'entité, secteur d'activité et cluster de communes – BPS/OBPS

2.4.1.2 Dégradations de la propriété

Ressentent le plus souvent ce risque :

- Les secteurs commerce et Horeca/loisirs/transport pour les personnes morales ;
- Le secteur industrie/construction pour les personnes physiques ;
- Les entreprises personnes physiques situées à Bruxelles-Ville et dans les communes résidentielles du nord-ouest ;
- Les entreprises personnes morales situées dans le cluster Industrie-Canal.
- Les personnes morales des communes de la première couronne.

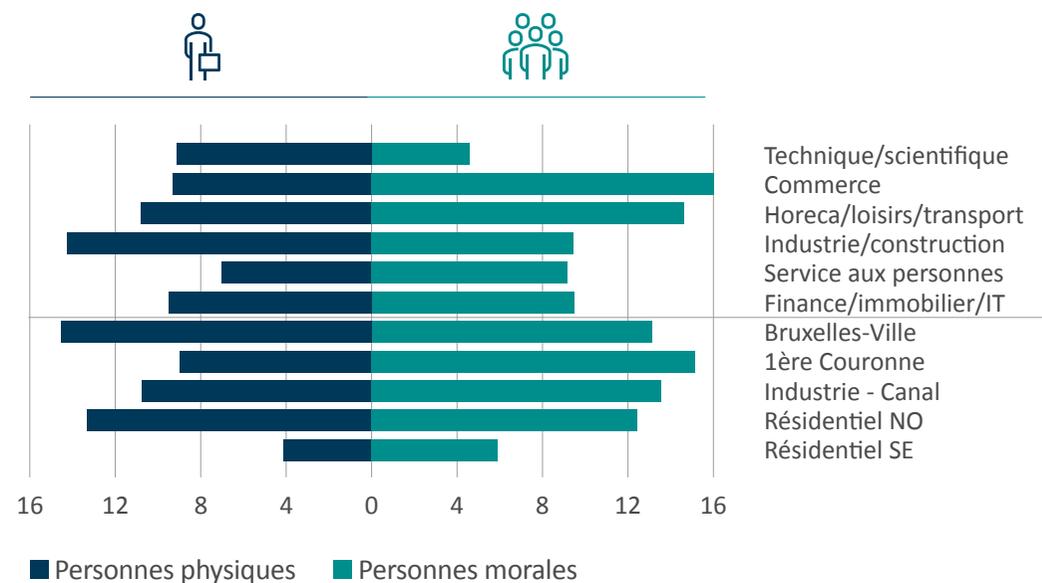


Figure 16. Risque de dégradation de la propriété (% « toujours » + « souvent »), selon type d'entité, secteur d'activité et cluster de communes – BPS/OBPS

Se distinguent également par une fréquence plus élevée :

- Les entreprises travaillant pendant la nuit ;
- Au sein des personnes morales, celles travaillant le weekend (par rapport aux entreprises qui ne travaillent qu'en semaine).

2.4.1.3 Vol de marchandises

On observe ici un lien plus net entre le type d'entité et le risque ressenti. En effet, 12% personnes morales se sentent « souvent » ou « toujours » exposées à ce risque, contre 5% des personnes physiques.

Ressentent le plus souvent ce risque :

- Les entreprises (PP et PM) du secteur du commerce ;
- Au sein des personnes morales, le secteur industrie/construction ;
- Les entreprises personnes morales de Bruxelles-Ville et des communes du cluster Industrie-Canal.

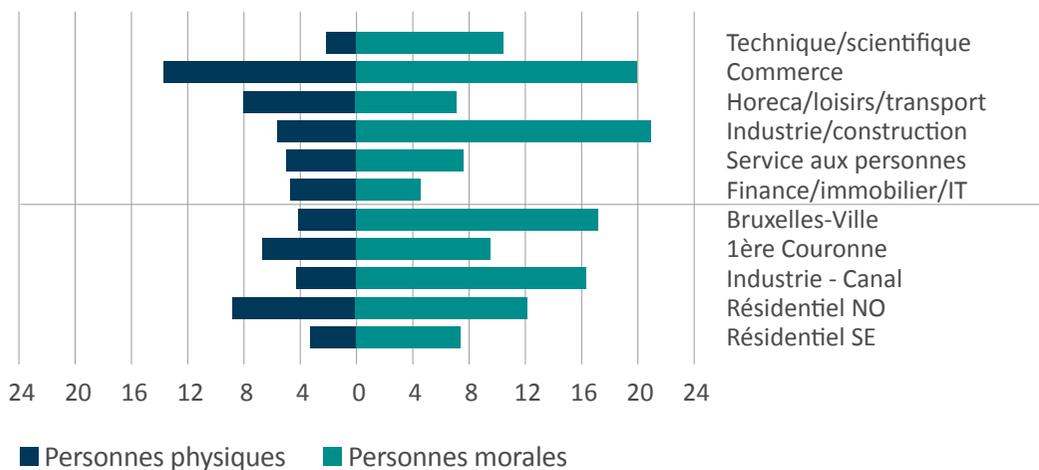


Figure 17. Risque de vol de marchandises (% « toujours » + « souvent »), selon type d'entité, secteur d'activité et cluster de communes – BPS/OBPS

Se distinguent également par une fréquence plus élevée :

- Au sein des personnes physiques, celles dont les locaux sont accessibles au public ;
- Au sein des personnes morales, celles n'ayant qu'un seul travailleur et celles qui travaillent le weekend.

2.4.1.4 Agressivité et violence verbale

Ressentent le plus souvent ce risque :

- Les personnes morales des secteurs finance/immobilier/IT et Horeca/loisirs/transport ;
- Les personnes physiques des secteurs Horeca/loisirs/transport et commerce ;
- Les personnes morales du cluster résidentiel nord-ouest ;
- Les personnes physiques de Bruxelles-Ville.

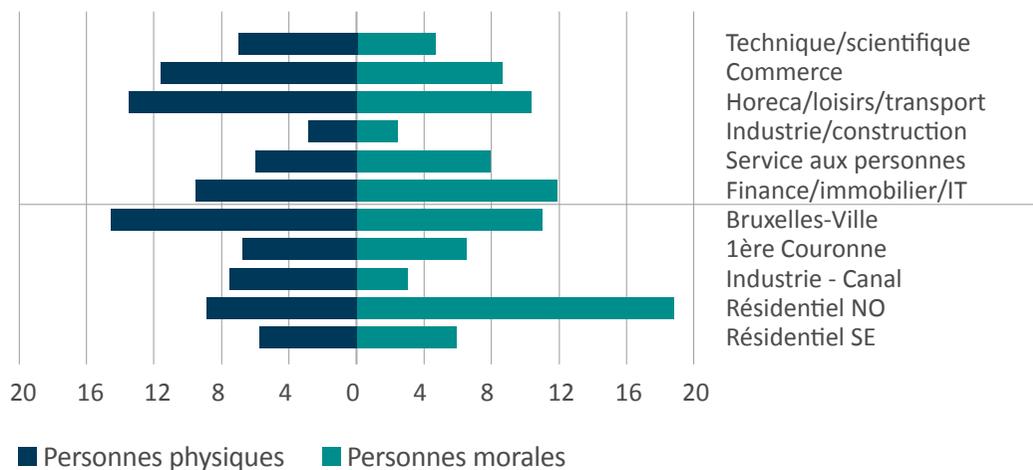


Figure 18. Risque d'agressivité et violence verbale (% « toujours » + « souvent »), selon type d'entité, secteur d'activité et cluster de communes – BPS/OBPS

Se distinguent également par une fréquence plus élevée les personnes morales dont les activités se passent dans des locaux accessibles au public, mais aussi celles qui ont des horaires nocturnes ou encore celles dont une partie des/toutes les activités se déroulent le weekend.

2.4.2 Risques et secteurs d'activité

En vue d'identifier, non plus la fréquence (perçue) d'exposition au risque, mais le type de criminalité apparaissant comme le « plus menaçant » pour le secteur d'activité de l'entreprise interrogée, la question « Quelle forme de criminalité paraît le plus menacer votre secteur d'activité depuis ces 12 derniers mois ? » a été posée.

De manière générale, les réponses les plus répandues, tous secteurs confondus, sont :

- Pour les personnes physiques « l'agressivité/violence verbale » (11%), « le cambriolage » (8,7%) et « le hacking/phishing » (8,5%)
- Pour les personnes morales « le hacking/phishing » (10,5%), « le vol de marchandises » (9,5%) et « l'agressivité/violence verbale » (7,7%).

Une entreprise sur trois répond ne pas savoir identifier la menace la plus importante.

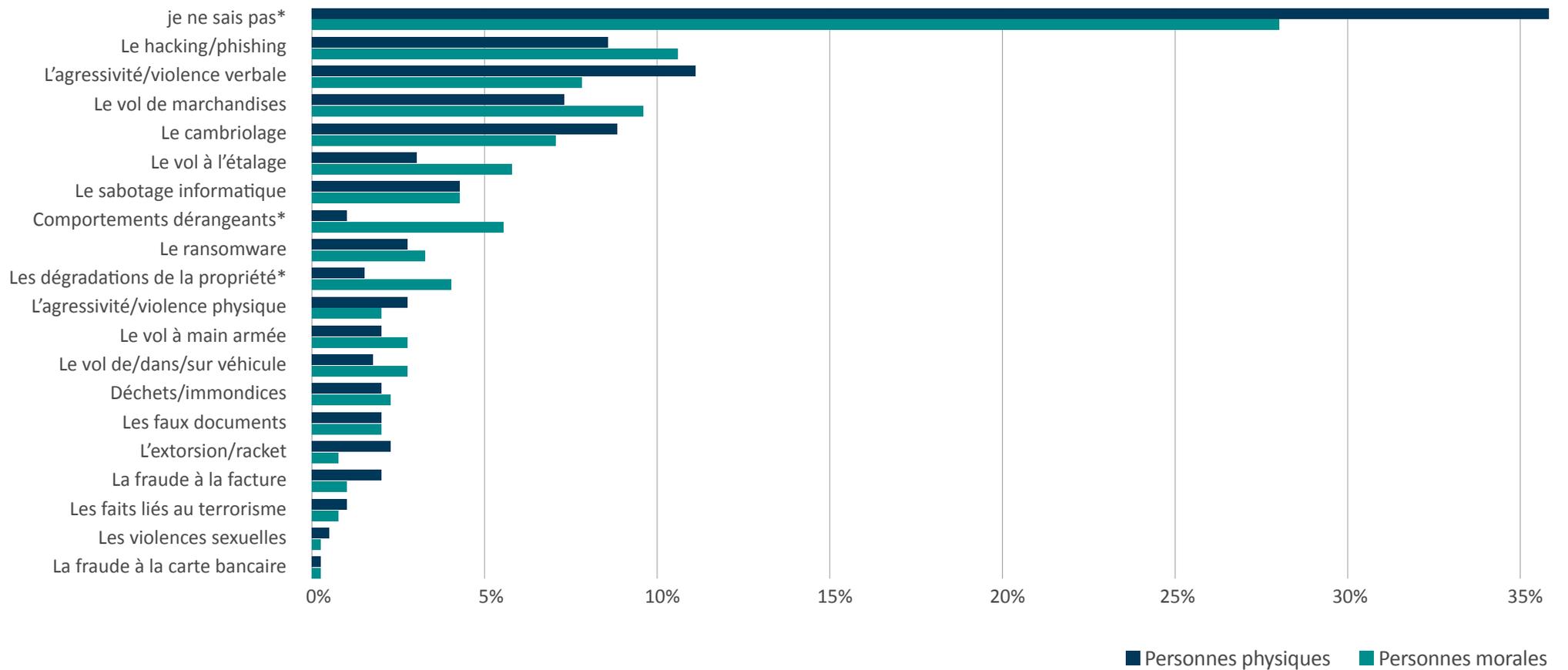


Figure 19. Menace la plus importante pendant les 12 derniers mois, selon type d'entité – BPS/OBPS

* : différence significative entre les deux sous-échantillons

Pour l'ensemble des entreprises (PP et PM), le secteur du commerce ressent le vol de marchandises comme la plus grande menace. D'autres menaces ressortent particulièrement : le secteur technique/scientifique est plus concerné par l'agressivité/violence verbale (PP) et le hacking/phishing (PM).

Personnes physiques

je ne sais pas	hacking/phishing	agressivité/violence verbale	vol de marchandises	cambrilage
29%	8%	17%	4%	11%
35%	0%	0%	23%	7%
46%	5%	11%	11%	3%
54%	6%	3%	9%	3%
35%	12%	8%	5%	11%
38%	24%	5%	0%	14%

Personnes morales

je ne sais pas	hacking/phishing	agressivité/violence verbale	vol de marchandises	cambrilage
28%	22%	9%	3%	2%
18%	6%	5%	18%	9%
28%	1%	9%	13%	12%
33%	10%	0%	17%	7%
32%	13%	12%	3%	5%
38%	14%	7%	2%	2%



Tableau 6. Forme de criminalité (top 4) la plus menaçante durant les 12 derniers mois, selon le secteur d'activité – BPS/OBPS (en gris : nombre d'observations < 30)



Les commerces, puis l'Horeca, les pharmacies et les banques sont perçus comme les activités les plus menacées par la criminalité

Enfin, via une question ouverte, les entreprises ont été invitées à identifier quels types d'activités sont, selon elles, les plus menacées par la criminalité, de manière générale, en Région de Bruxelles-Capitale. Tant pour les personnes physiques que pour les personnes morales, ce sont les commerces qui ont été pointés. Suivent ensuite l'Horeca, les pharmacies et les banques.

Secteur	Personnes physiques		Personnes morales	
	Personnes physiques	Personnes morales	Personnes physiques	Personnes morales
Commerces (général)	48%	42%		
Horeca (général)	13%	21%		
Pharmacies	13%	6%		
Banques	9%	10%		
Bijouteries/Or et argent	8%	8%		
Commerces de nuit	5%	6%		
Transports en commun	5%	4%		
Supermarchés/grandes surfaces	4%	5%		
Citoyens/quartiers/lieux publics	4%	5%		
Police/forces de l'ordre	5%	3%		
Je ne sais pas	22%	24%		

Tableau 7. Perception sur les secteurs d'activité les plus menacés (top 10), selon type d'entité – BPS/OBPS



2.5 Conclusion intermédiaire

L'analyse des quatre facettes liées au sentiment de sécurité des entreprises (satisfaction par rapport à son quartier, fréquence du sentiment de sécurité, moments de vulnérabilité, perception du risque de victimation) laisse des constats multiples et offre une première image diversifiée de la sécurité en RBC. On retiendra, d'une part, le haut taux de satisfaction concernant la sécurité au sein du quartier d'implantation (61% des personnes physiques et 66% des personnes morales satisfaites ou très satisfaites). Et, d'autre part, la fréquence élevée du sentiment de sécurité : 73% PP et 71% PM ne se sentent jamais ou se sentent rarement en insécurité.

Certains facteurs contribuent de manière plus significative à augmenter le sentiment d'insécurité. C'est le cas de l'accessibilité des locaux des entreprises au public. Par ailleurs, le sentiment d'insécurité est plus important, pour les personnes physiques, au sein du secteur du commerce (26%), et, pour les personnes morales, au sein des secteurs industrie/construction (17%).

Les plus grands moments de vulnérabilité se situent dans les périodes d'inactivité pour l'ensemble des entreprises (25% PP ; 39% PM), mais également lors des déplacements



pour les personnes physiques (31%), et à la fermeture/lors de la fin de l'activité, pour les personnes morales (30%).

De manière générale, les dépôts de déchets/immondices sont les risques de victimation les plus fréquemment ressentis : 26% des personnes physiques et 29% des personnes morales le ressentent « souvent » ou « toujours ». Tandis que la menace considérée comme la plus importante est virtuelle : les faits de hacking/phishing sont le plus souvent identifiés comme tels.

On notera, enfin, la grande vulnérabilité du secteur du commerce perçue par l'ensemble des répondants. Et pour ce secteur, ce sont les vols de marchandises qui constituent la plus grande menace (23% PP ; 18% PM).

Ces perceptions sont complétées par les différents aspects de la victimation auto-déclarée au cœur du chapitre suivant.



Victimization

À côté des perceptions des entreprises sur la sécurité, abordées dans le chapitre précédent, l'enquête s'est penchée sur la victimation vécue au cours des douze derniers mois. Des questions fermées portant sur les 19 faits sélectionnés préalablement (*cf. supra*) ont été posées aux personnes interrogées.

Six dimensions de la victimation sont présentées dans ce chapitre :

- La prévalence des faits ;
- Le reporting (signalement) et la satisfaction par rapport à ce signalement ;
- Le (non-)signalement et ses motifs ;
- Les impacts sur les victimes, sur le sentiment de sécurité et l'impact financier ;
- Les perceptions quant aux facteurs contextuels liés à ces faits ;
- Une partie additionnelle sur les sollicitations à commettre des crimes.

Il est à noter que les différentes analyses sont effectuées soit par fait, soit par catégorie de faits quand un regroupement est nécessaire dû à la taille des sous-catégories²⁴.

3.1. Prévalence

Au cours des 12 derniers mois, 83% des personnes physiques ont subi un fait au moins une fois. Pour les personnes morales, ce taux est de 89%.



83% des personnes physiques ont subi un fait au moins une fois. Pour les personnes morales, ce taux est de 89%

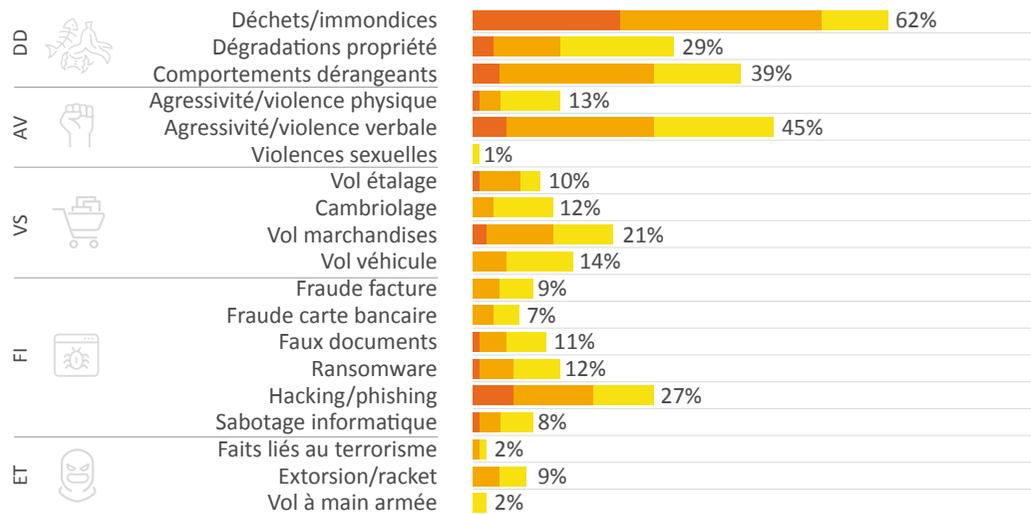


²⁴ Voir 1.4 Regroupements additionnels. A noter que dans les analyses par type de fait, les faits d'extorsion/terrorisme ont été exclus dû au faible nombre d'observations.

3.1.1. Fréquence des faits

Les entreprises ont été questionnées sur la fréquence à laquelle elles ont été confrontées aux différents faits durant les 12 mois précédant l'enquête, dans le cadre des activités professionnelles. La figure 20 montre les taux de victimation pour chacun des 19 faits²⁵.

Personnes physiques



■ Plus de 10 fois ■ Entre 1 à 10 fois ■ 1 seule fois □ jamais ou ne sait pas

Personnes morales

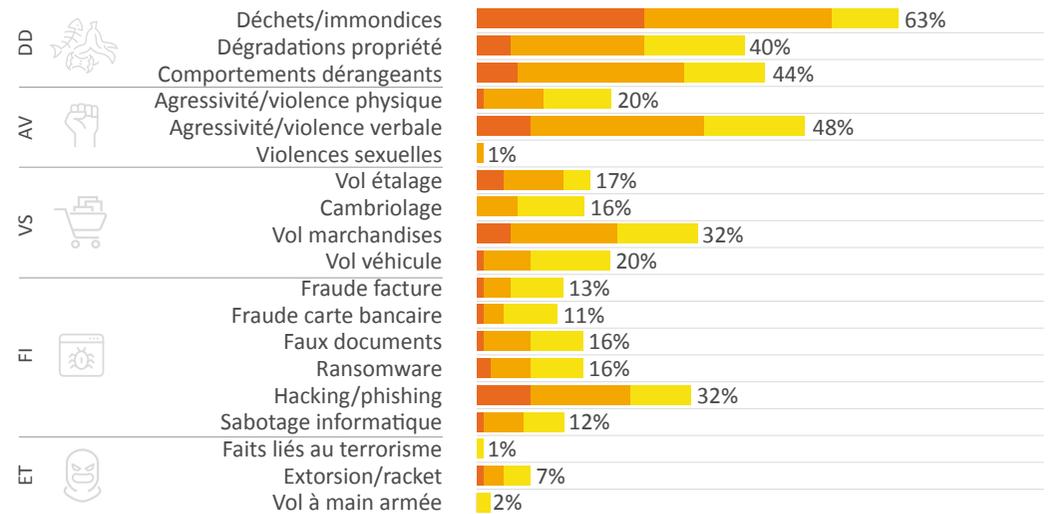


Figure 20. Victimation effective durant les 12 derniers mois, selon type d'entité et fait – BPS/OBPS
 DD : déchets/dégradations ; AV : agressivité/violence ; VS : vol sans violence physique ; FI : fraude/IT ; ET : extorsion et terrorisme

²⁵ Cf. Tableau 4 pour la liste complète de faits.

Certains faits de victimation se dégagent par leur fréquence, tant pour les personnes physiques que pour les personnes morales :



Les dépôts de déchets/immondices (62% des PP en ont été victimes au cours des 12 mois précédant l'enquête ; 63% des PM) ;



L'agressivité/la violence verbale (45% PP ; 48% PM) ;



Les comportements dérangeants²⁶ (39% PP; 44% PM) ;



Les dégradations de la propriété (29% PP; 40% PM) ;



Le hacking/phishing (27% PP; 32% PM) avec une proportion similaire pour les vols de marchandises pour les personnes morales (32%).

Les résultats montrent ainsi une importance nette des comportements inciviques en tout genre. Suivent les délits patrimoniaux, pour lesquels on note d'emblée (déjà au sein de ce « top 5 ») que ceux-ci se cristallisent sous des formes (dégradation/vol) et canaux (réel/virtuel) multiples.



Le projet « Belgian cost of cybercrime » (Paoli, L. *et al.*, 2018) a fait ressortir des taux importants de faits de cybercriminalité envers les entreprises. Deux tiers des entreprises ayant pris part à l'enquête auraient été victimes d'un des 5 faits étudiés dans celle-ci :

- Accès non autorisé aux systèmes informatiques ;
- Espionnage d'entreprise ;
- Panne informatique due à des attaques par déni de service ou manipulation de données et de systèmes ;
 - Ransomware ;
 - Fraude sur Internet.

Par ailleurs, dans les statistiques policières de criminalité, les faits enregistrés montrent, à l'échelle régionale bruxelloise, une augmentation de 25%, entre 2013 et 2018, dans le nombre d'infractions TCI/online, sans distinction possible, concernant les victimes, entre particuliers et entreprises. Pour les faits de hacking spécifiquement, la variation entre 2013 et 2018 est de +110%. Pour les faits de fraude informatique, qui font 87% du total des infractions TCI/online, la variation est de +23%.

²⁶ Autres que les faits précités, par exemple : personnes en état d'ébriété, attroupements.

Afin d'analyser les liens entre les secteurs d'activité et la victimation, les 19 faits sont analysés, dans les pages qui suivent, par « type » selon le regroupement exposé au préalable (voir 1.4 Regroupements additionnels).

L'examen des liens significatifs entre la victimation auto-déclarée et les caractéristiques des entreprises fait ressortir des tendances, dont certaines font écho à celles évoquées pour le sentiment de sécurité.



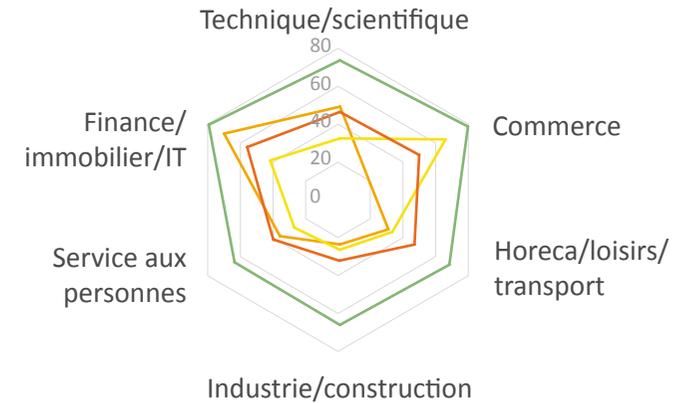
Profil et type d'entreprise. De manière générale (pour les PP et PM), la victimation est plus fréquente pour les entreprises dont les locaux sont accessibles au public. Pour les faits de type agressivité/violence et vol sans violence physique, la victimation est aussi plus fréquente pour les entreprises qui ont plus d'un travailleur. Pour les personnes morales, celles qui ont des activités durant le weekend présentent des taux de victimation plus importants.



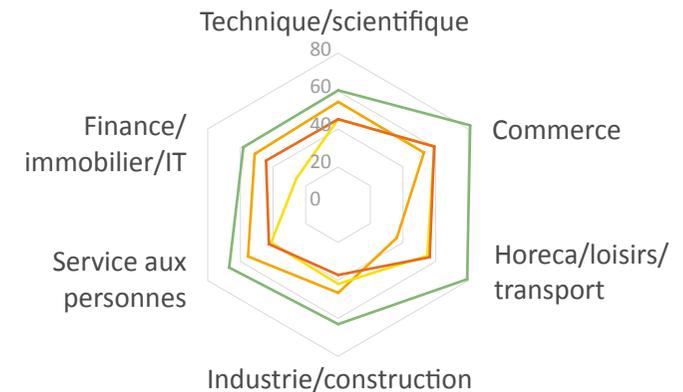
Approche sectorielle. La figure 21 montre la victimation observée dans les différents secteurs, par type de fait. Dans le cas des dépôts de déchets et immondices, le commerce est le secteur pour lequel ces faits sont les plus fréquents : 79% des personnes physiques et 83% des personnes morales en ont été victimes au moins une fois au cours des 12 derniers mois. Le commerce est aussi le secteur qui connaît la victimation auto-déclarée la plus importante pour les faits de vol sans violence. Pour ce dernier type de fait, l'écart entre la victimation du secteur du commerce et celle du secteur le moins touché est particulièrement remarquable : 39% d'écart avec l'industrie/construction pour les personnes physiques, 34% d'écart avec le secteur finance/immobilier/IT pour les personnes morales.

Pour les faits du type « fraude/IT », les secteurs présentant la victimation effective la plus importante sont le secteur technique/scientifique pour les personnes physiques et le secteur service aux personnes pour les personnes morales. Dans ces secteurs, au moins une entreprise sur deux a été victime d'un fait durant les 12 mois précédant l'enquête.

Personnes physiques



Personnes morales



— Déchets/dégradations
— Agressivité/violence
— Vol sans violence
— Fraude/IT

Figure 21. Victimation effective (%) durant les 12 derniers mois, selon secteur d'activité, type d'entité et type de fait – BPS/OBPS

Approche territoriale. Au moins 7 entreprises sur 10 sont concernées par la catégorie déchets/dégradations dans tous les clusters sauf pour les entreprises des communes résidentielles du sud-ouest, où 56% des personnes morales se sont déclarées victimes.

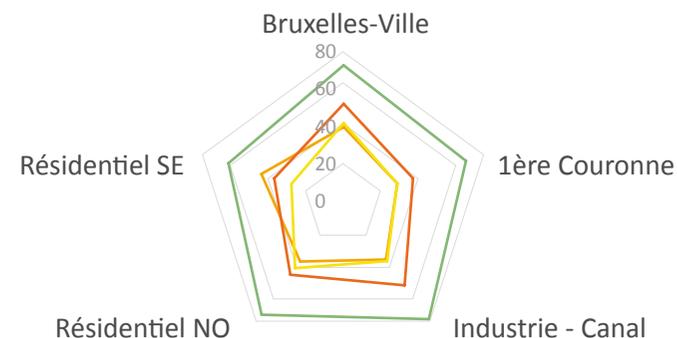
Les faits d'agressivité/violence sont, quant à eux, rencontrés davantage au sein du cluster Industrie-Canal pour les personnes physiques, et dans les communes résidentielles du nord-ouest pour les personnes morales. Pour les deux sous-échantillons, Bruxelles-Ville présente également un taux de victimation important pour ce type de faits.

Pour les faits de vol sans violence physique, c'est uniquement au sein des personnes morales que des différences significatives sont constatées. La victimation est plus fréquente à Bruxelles-Ville et dans les communes de la première couronne, où 55% des entreprises ont été victimes, tandis que dans les communes résidentielles du nord-ouest ou du sud-est, le taux est de 37%.

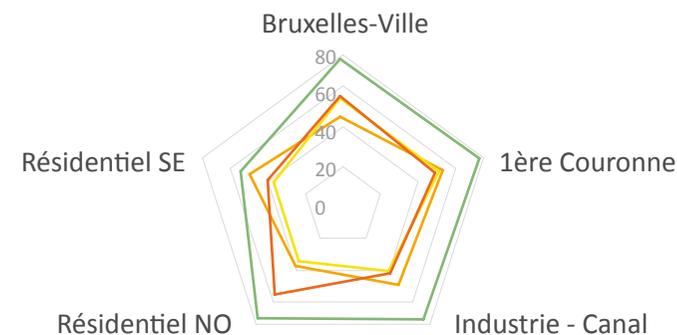
Il n'y a pas de différence substantielle par cluster de communes pour les faits de fraude/IT.



Personnes physiques



Personnes morales



- Déchets/dégradations
- Aggressivité/violence
- Vol sans violence
- Fraude/IT

Figure 22. Victimation auto-déclarée durant les 12 derniers mois, selon type de fait, type d'entité et cluster de communes – BPS/OBPS



3.1.2. Polyvictimation

Il est aussi possible de mesurer la victimation de plusieurs faits différents pendant la même période (polyvictimation). 66% des personnes physiques et 75% des personnes morales ont été victimes d'au moins deux faits différents durant les 12 mois précédant l'enquête (Figure 23). Il ressort également que 5% de la totalité des entreprises ont été victimes de 10 faits différents ou plus.

66% des personnes physiques et 75% des personnes morales ont été victimes d'au moins deux faits différents durant les 12 mois précédant l'enquête

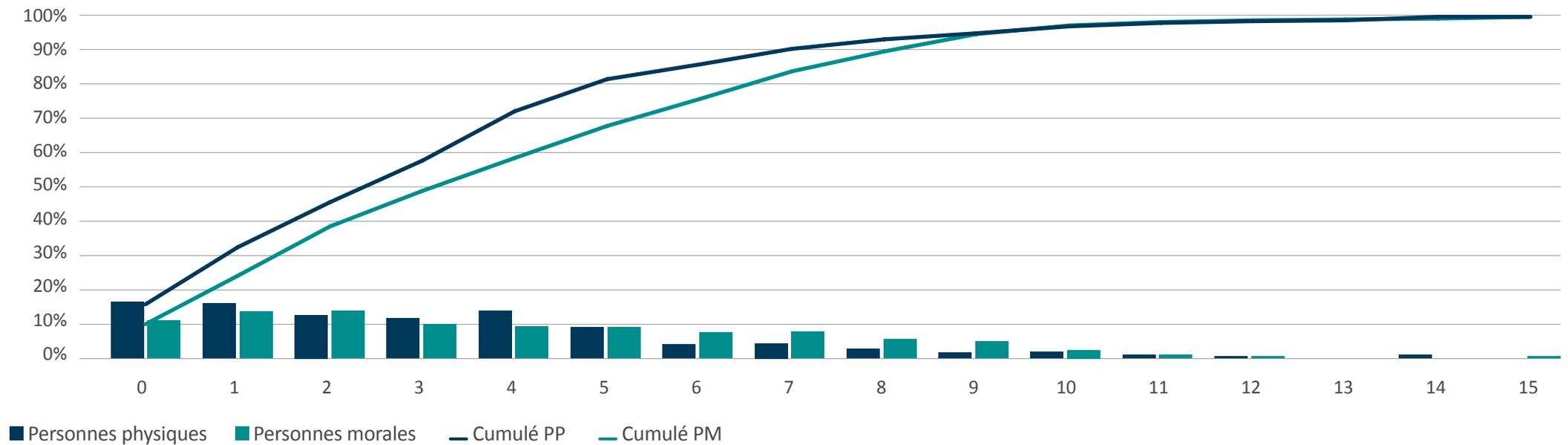


Figure 23. Polyvictimation effective (% d'entités par nombre de faits différents) durant les 12 derniers mois, selon type d'entité – BPS/OBPS

La catégorie la plus importante de polyvictimation est celle où les entreprises ont subi deux faits différents. Pour les personnes physiques, l'accumulation la plus fréquente est le dépôt de déchets/immondices et l'agressivité/violence verbale (36% des cas). Pour les personnes morales, il s'agit de la combinaison des faits de dépôt de déchets/immondices et de comportements dérangeants (37% des cas).

3.2 Signalement des faits à la police

Les statistiques policières constituent la source de données classique lorsque l'on analyse les phénomènes de criminalité, leur tendance et évolution. La criminalité ainsi enregistrée ne reflète toutefois pas la criminalité réelle. L'ERS 2018 à destination des particuliers avait fait ressortir l'écart important entre la victimation auto-déclarée et le taux de signalement de ces faits, souvent très faible. Qu'en est-il dans le cas des entreprises ? Les faits de victimation déclarés ont-ils été signalés à la police ?

Le cambriolage et le vol dans/de véhicule sont les plus signalés : dans 81% et 72% pour les personnes physiques ; 87% et 72% pour les personnes morales (Figure 24). Suivent la dégradation de la propriété pour les personnes physiques (38%) et le vol des marchandises pour les personnes morales (50%)²⁷.

Les taux de non-signalement sont importants pour la majorité des autres faits (Figure 24). C'est notamment le cas des actes de hacking/phishing, que 89% des personnes physiques et 84% des personnes morales ont déclaré ne pas avoir rapportés. Par ailleurs, sans doute ancrés dans une forme de banalisation ou caractérisés par un faible préjudice, les dépôts de déchets/immondices, les comportements dérangeants et l'agressivité/violence verbale, autrement dit les faits de victimation auto-déclarée les plus fréquents, sont parmi les faits le moins signalés.



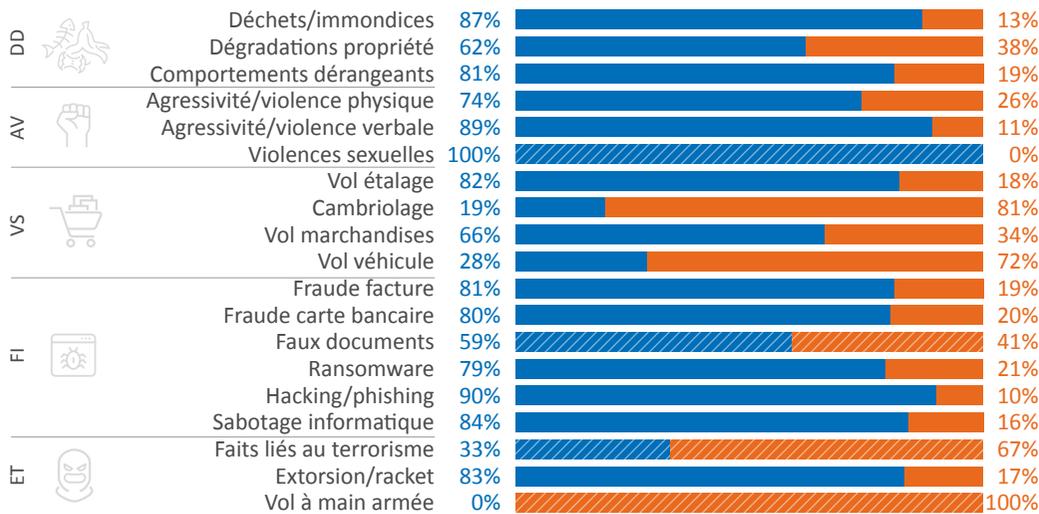
Ces résultats font écho à ceux de la première enquête régionale de sécurité que BPS a réalisée en 2018, à destination des particuliers²⁸. Les résidents, navetteurs et touristes y avaient déclaré porter plainte, pour les délits patrimoniaux, de façon beaucoup plus fréquente que pour les autres faits. Pour des raisons matérielles de récupération des préjudices subis liés aux assurances, les atteintes aux biens présentent une tendance nette à un signalement plus important que d'autres faits pour lesquels les chances d'un « dédommagement » sont faibles ou inexistantes²⁹. Les vols et extorsions constituent d'ailleurs la catégorie de faits enregistrés la plus importante quantitativement dans les statistiques policières de criminalité pour la Région (68.933 faits enregistrés en 2018 en RBC, soit 46% du total des infractions commises sur le territoire).

²⁷ Le nombre d'observations des faits signalés est trop faible pour pouvoir faire une analyse au-delà des sous-échantillons.

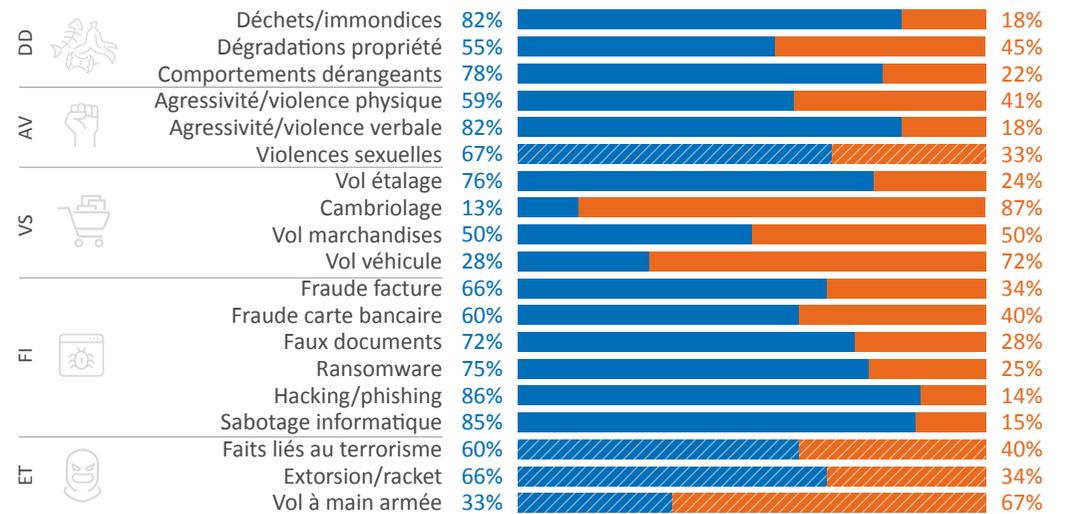
²⁸ BPS, *op. cit.*

²⁹ TOLSMA J. *et al.*, « When do people report crime to the police? Results from a factorial survey design in the Netherlands, 2010 ». *J Exp Criminol* 8 (2012) : 117–134.

Personnes physiques



Personnes morales



■ Jamais ou ne sait pas ■ Parfois ou toujours

Figure 24. Signalement des faits à la police, selon type d'entité et fait – BPS/OBPS (en hachuré : nombre d'observations < 30)
 DD : déchets/dégradations ; AV : agressivité/violence ; VS : vol sans violence physique ; FI : fraude/IT ; ET : extorsion et terrorisme

3.2.1. Motifs de non-signalement

Si l'on imagine d'emblée la banalisation de certains phénomènes, la lourdeur supposée des démarches ou encore la faiblesse estimée des préjudices comme autant de pistes d'explication du non-signalement, qu'en disent les répondants³⁰ ? À la question, « Le plus souvent, pour quelles raisons les faits suivants n'ont pas (toujours) été déclarés à la police ? », la réponse la plus fréquente est bien « le faible préjudice » : 48% des personnes physiques et 51% des personnes morales le mentionnent (Figure 25³¹). Le deuxième motif de non signalement est « le sentiment que la plainte ne sert à rien ou qu'elle est inutile » (44% PP ; 46% PM). La fréquence pour la peur de représailles ainsi que pour la préservation de l'image/la réputation est moindre : entre 2 et 7% des entreprises ont sélectionné ces réponses.



Les taux de non-signalement sont importants



³⁰ À noter que le nombre d'observations des non-signalements est trop faible pour pouvoir faire une analyse au-delà des sous-échantillons.

³¹ Pour obtenir ces chiffres, les réponses pour chaque fait sont pondérées par leur poids relatif (égal au nombre d'observations de chaque fait).



Les motifs de non-signalement sont essentiellement "le faible préjudice" (48% des personnes physiques et 51% des personnes morales) et "le sentiment que la plainte ne sert à rien ou qu'elle est inutile" (44% PP et 46% PM)

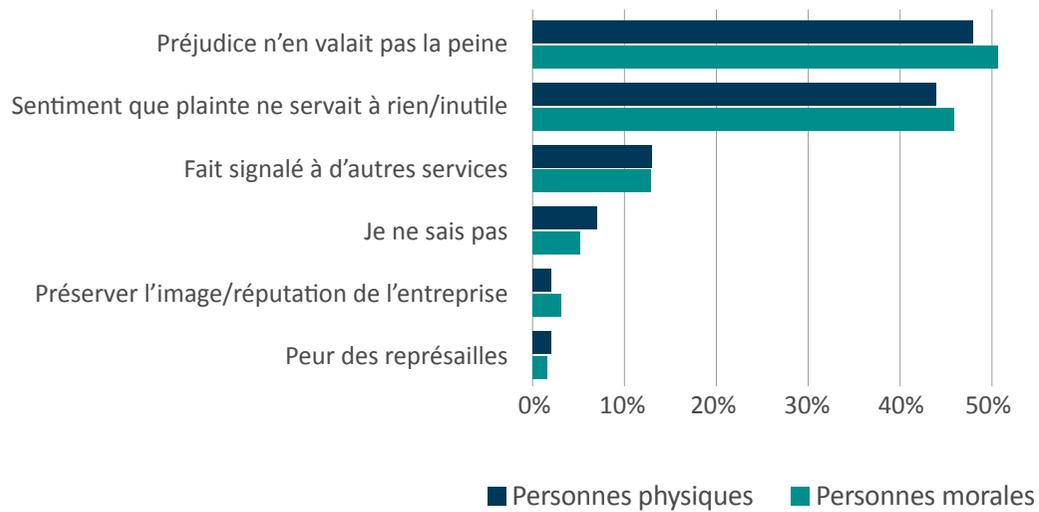
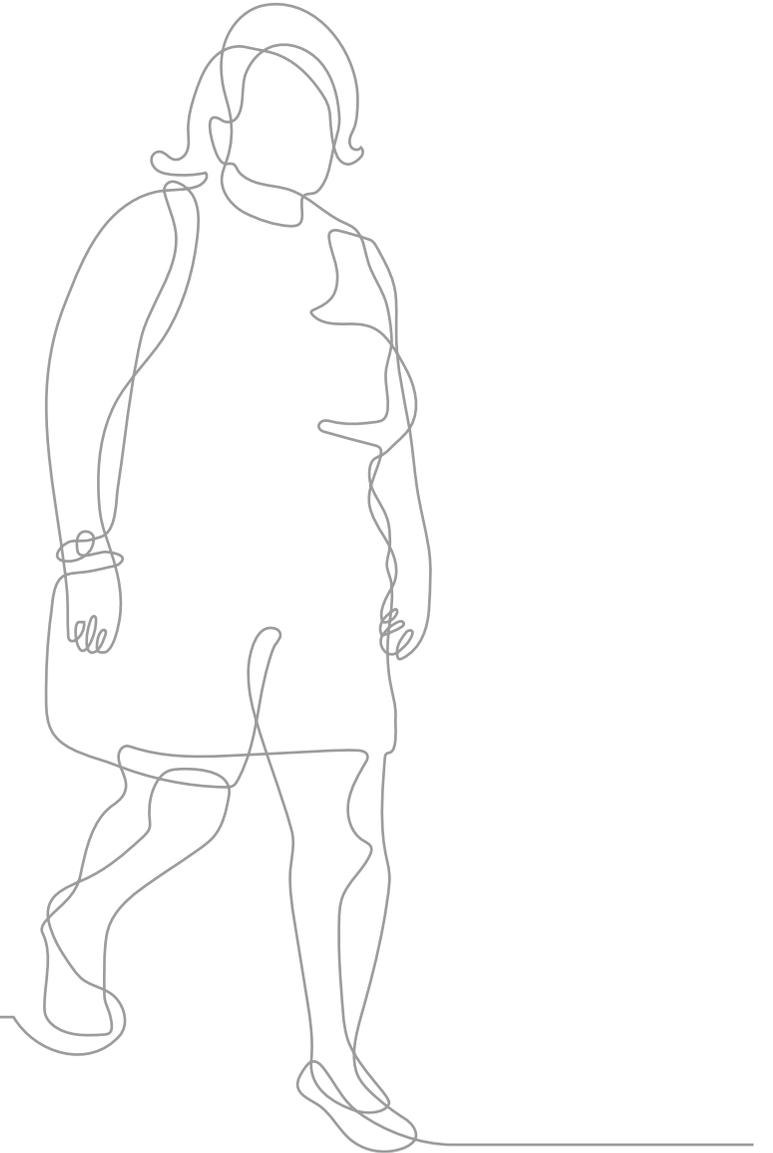


Figure 25. Motifs de non-signalement selon type d'entité – BPS/OBPS



Lorsque le fait est indiqué comme « signalé à d'autres services », on constate une fréquence supérieure des réponses positives pour certains phénomènes (Figure 26). C'est le cas des dépôts de déchets/immondices (pour 28% PP et 23% PM) ainsi que des faits de type « Fraude/IT » (fraude à la carte bancaire, ransomware, hacking/phishing...).

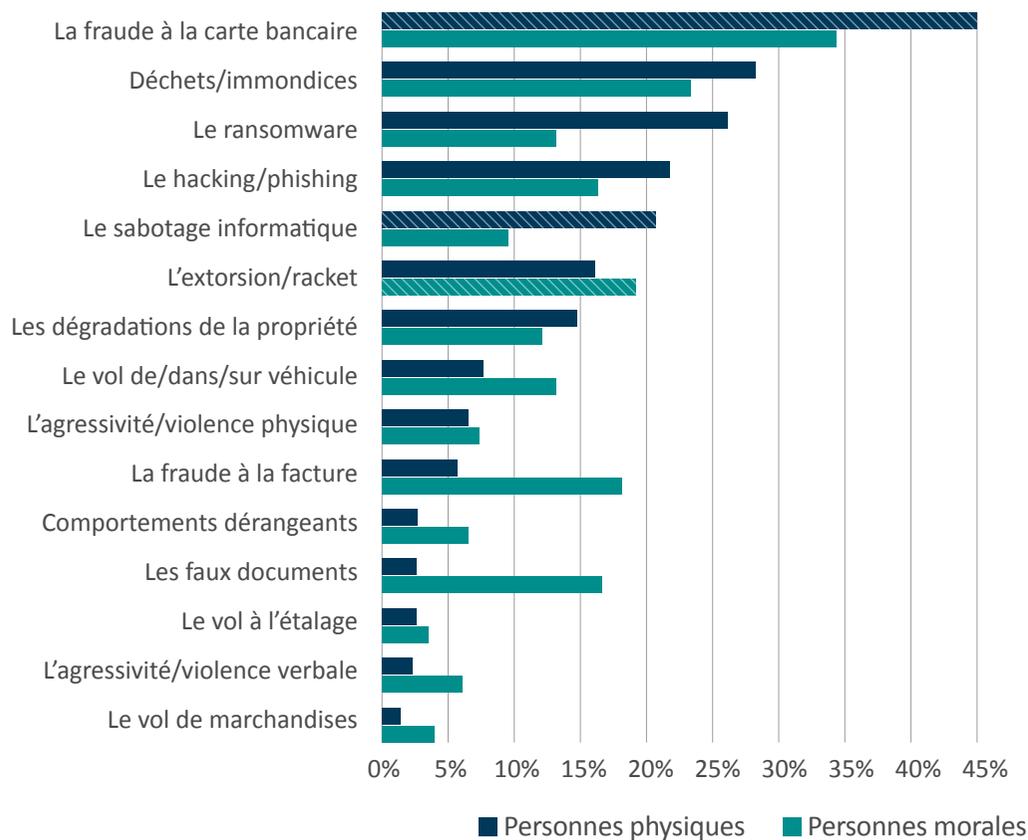
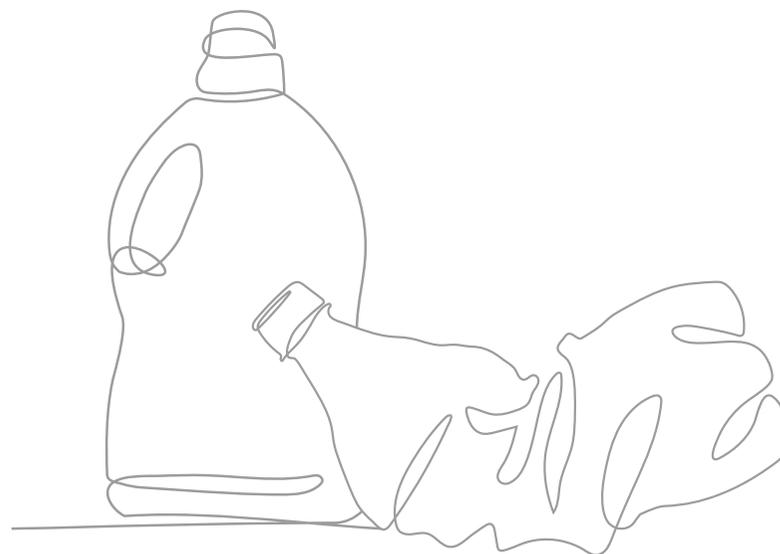


Figure 26. % entreprises qui répondent « signalé ailleurs » selon fait et type d'entité – BPS/OBPS (en hachuré : nombre d'observations < 30)

De manière logique si l'on observe le type de faits les plus concernés par les signalements effectués ailleurs, les « autres lieux de signalements » les plus fréquemment cités sont Bruxelles Propreté ou les services communaux. Pour les faits de *ransomware*, *hacking/phishing* et sabotage informatique – signalés ailleurs par plus d'une personne morale sur cinq, le signalement est effectué auprès de services informatiques ou points de contact officiel (ex. *Safeonweb*). Enfin, les victimes de fraude à la carte bancaire – pour qui le signalement est fait ailleurs pour 34% des personnes physiques et 45% des personnes morales – dirigent celui-ci, en grande partie, vers le secteur bancaire.



3.2.2. Qualité de la prise en charge

En cas de signalements des faits, les entreprises ont été interrogées sur la qualité de la prise en charge et de l'intervention par la police³². Pour l'ensemble des faits, le pourcentage des réponses « satisfait » et « très satisfait » est de 46% pour les personnes physiques et de 45% pour les personnes morales³³ (Figure 27).

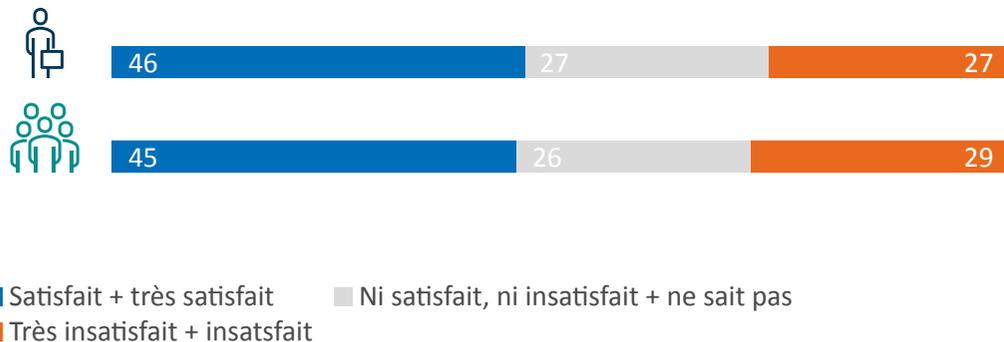
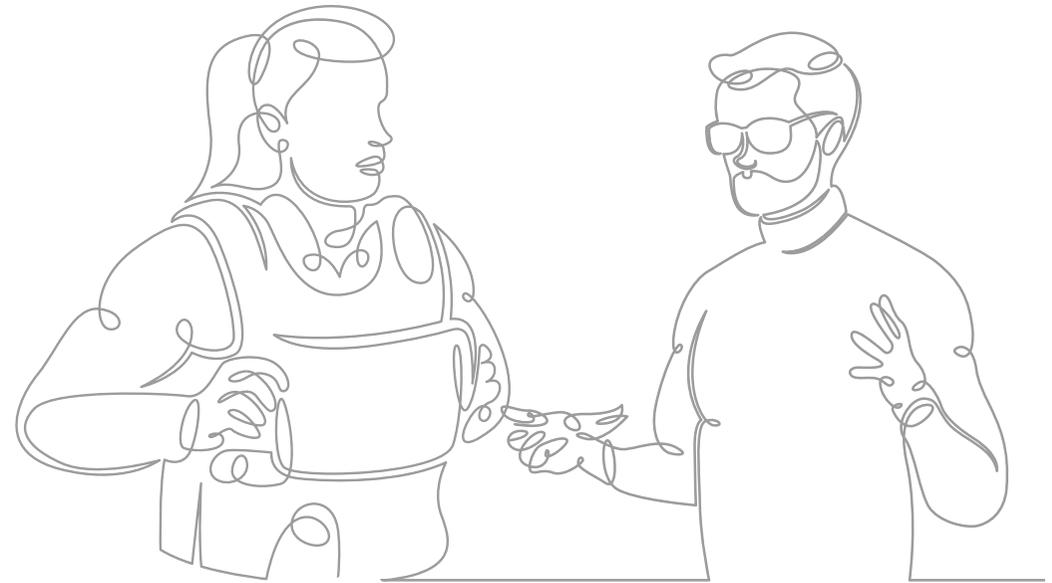


Figure 27. Satisfaction par rapport à la qualité de la prise en charge et de l'intervention de la police, selon type d'entité – BPS/OBPS



Les taux de satisfaction les plus hauts, mesurés par la somme des réponses « très satisfait » et « satisfait » pour les faits où il y a un nombre d'observations supérieur à 30, concernent les dégradations de la propriété, les faits de cambriolage et vol de/dans véhicule (Figure 28).

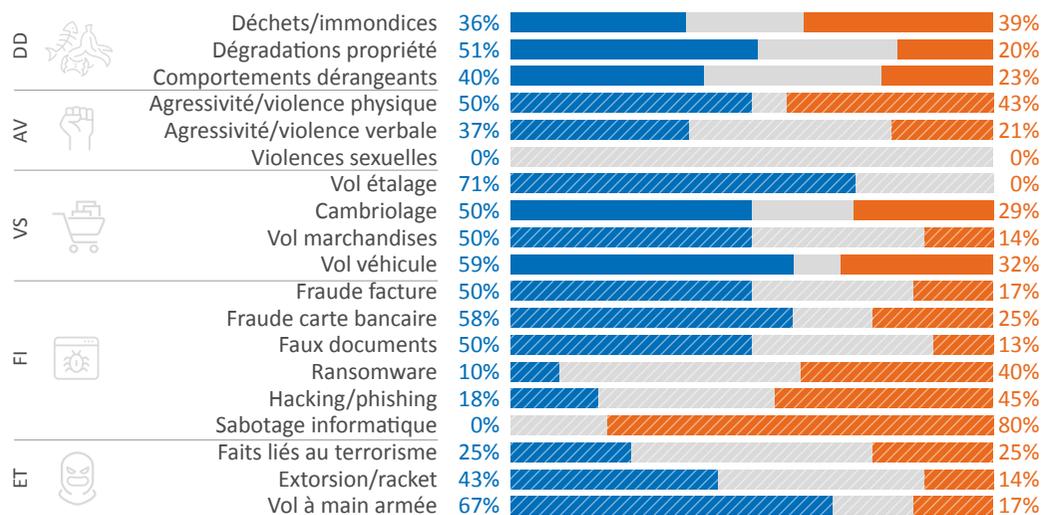
Le degré d'insatisfaction est mesuré par l'addition des réponses « très insatisfait » et « insatisfait ». Pour les faits de dépôts de déchets et immondices, 39% des personnes physiques et 43% des personnes morales se disent insatisfaites. Le degré d'insatisfaction est de 23% et 29%, respectivement, pour les faits de comportements dérangeants.

Etant donné le faible nombre d'observations, les raisons de l'insatisfaction n'ont pas pu être traitées.

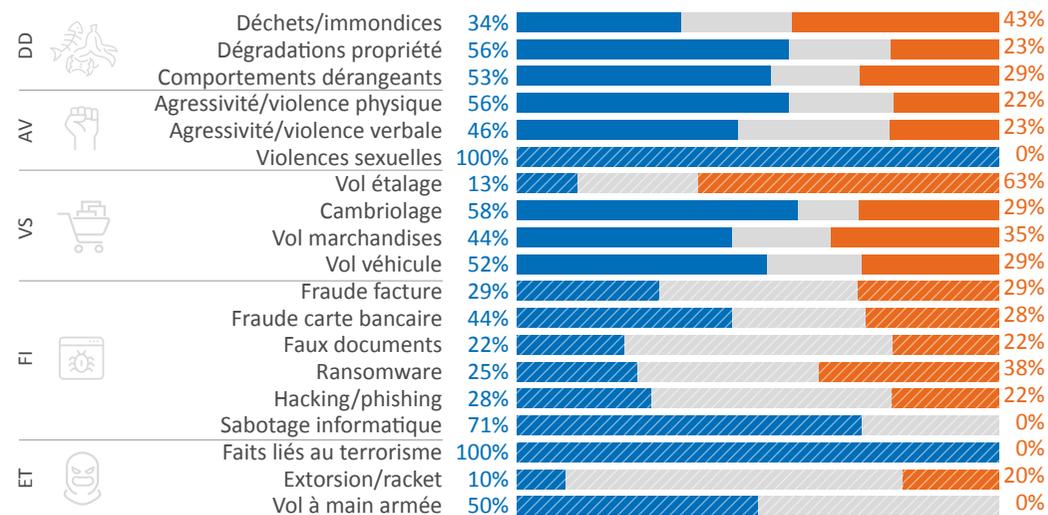
³² La satisfaction par secteur, par cluster de communes n'ont pas été traitées dû au faible nombre d'observations.

³³ Pour obtenir ces chiffres, les réponses pour chaque fait sont pondérées par leur poids relatif (égal au nombre d'observations de chaque fait).

Personnes physiques



Personnes morales



■ Satisfait + très satisfait ■ Neutre/Ne sait pas ■ Très insatisfait + insatisfait

Figure 28. Satisfaction par rapport à la prise en charge et l'intervention pour les faits signalés à la police, selon type d'entité et fait – BPS/OBPS (en hachuré : nombre d'observations < 30)
 DD : déchets/dégradations ; AV : agressivité/violence ; VS : vol sans violence physique ; FI : fraude/IT ; ET : extorsion et terrorisme

3.3 Impacts

Trois types d'impact sur les victimes des faits ont été analysés : les impacts globaux, les impacts sur le sentiment de sécurité et l'impact financier.

3.3.1 Impacts généraux

Quels sont les impacts principaux des faits subis par les entreprises ? A cette question fermée, 61% des entreprises (tant PP que PM) ont répondu n'avoir subi aucun impact majeur.

Les quatre types d'impact les plus mentionnés sont :

- L'impact émotionnel/psychologique : 29% PP et 26% PM ;
- L'augmentation des coûts de sécurisation : 7% PP et 11% PM ;
- La diminution du chiffre d'affaires : 7% PP et 10% PM ;
- L'image négative/la mauvaise réputation : 8% PP et 10% PM.

La figure 29 montre les impacts les plus importants selon le type de fait et la fréquence de victimation.



L'impact le plus fréquent est d'ordre émotionnel ou psychologique : il est mentionné par 29% des PP et 26% des PM

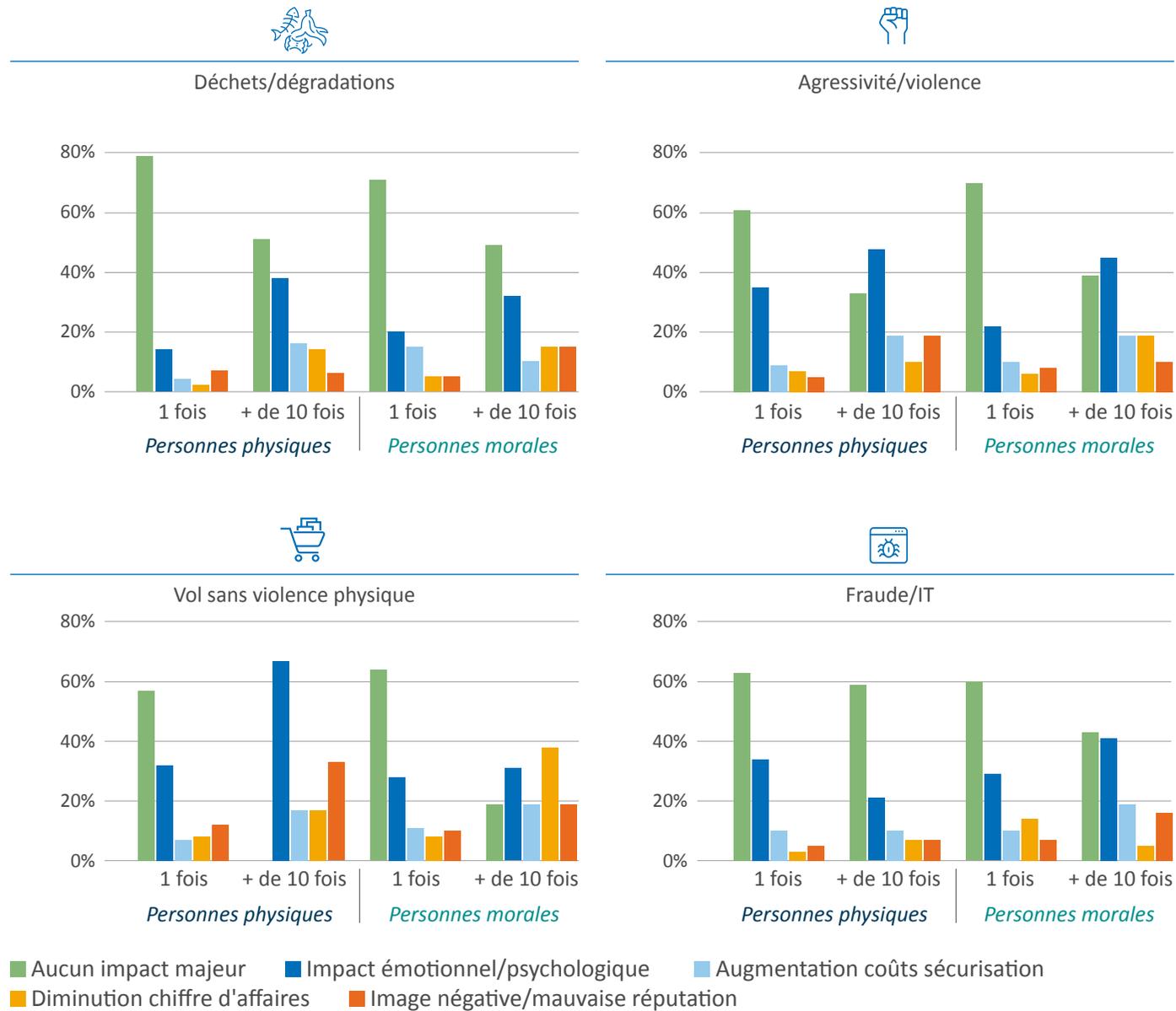


Figure 29. Impacts principaux (%) des faits subis les 12 derniers mois, selon type de fait, type d'entité, et fréquence de victimation – BPS/OBPS

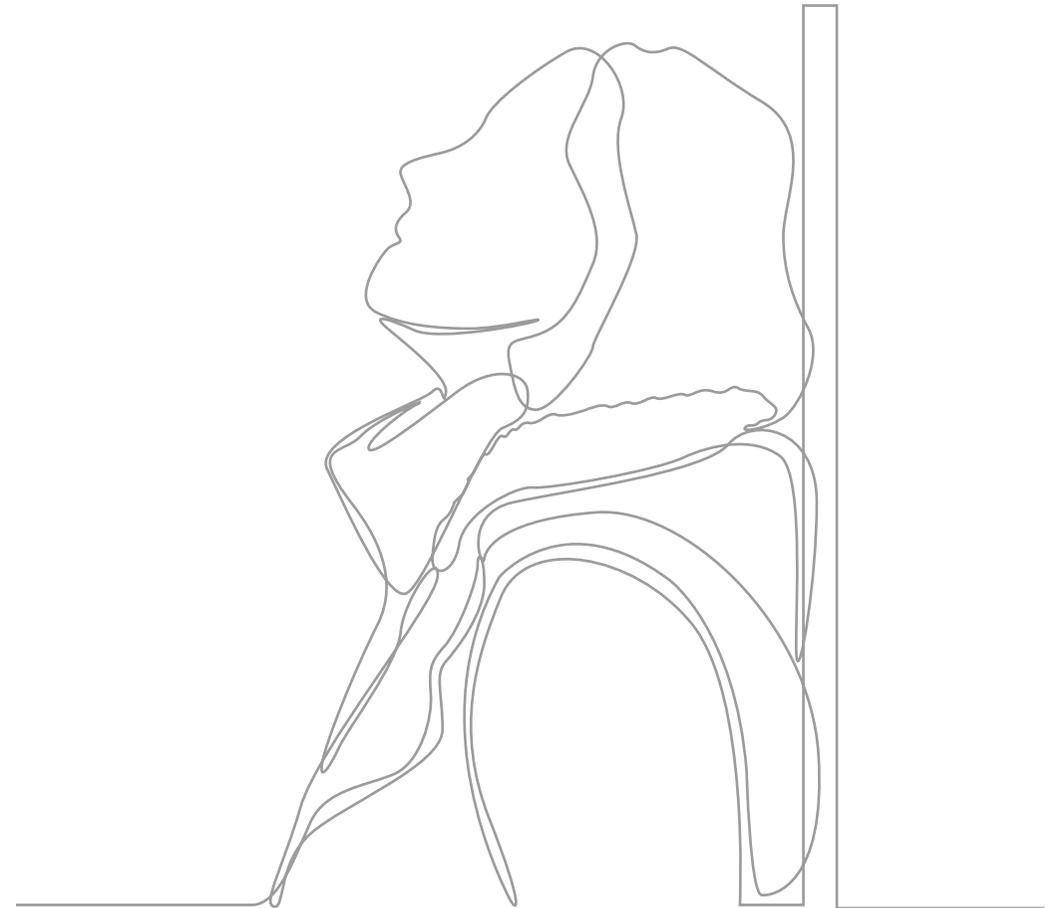
Il en ressort tout d'abord que l'identification des impacts résulte d'un apprentissage qui se développe au fur et à mesure de la fréquence de victimation. Plus fréquente est la victimation, moins l'entreprise a tendance à répondre qu'il n'y a « aucun impact majeur ».

Profil et type d'entreprise. On remarque que l'impact émotionnel/psychologique est le plus important quels que soient les faits et leur fréquence. Une exception concerne toutefois les personnes morales : quand les faits du type « vol sans violence physique » sont très fréquents, la diminution du chiffre d'affaires devient l'impact le plus important.

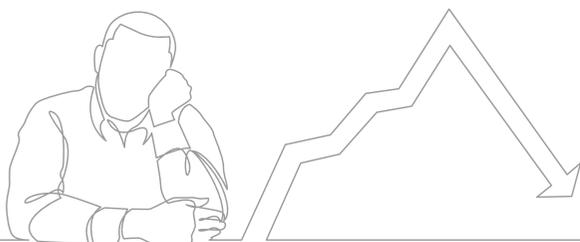


De manière globale, on dénombre plus de personnes morales signalant des impacts sur le chiffre d'affaires (10% des répondants) que de personnes physiques (7% des répondants)³⁴. Par ailleurs, l'augmentation des coûts de sécurisation est le deuxième impact le plus important en général (ce qui peut être interprété comme un impact indirect sur le chiffre d'affaires).

On notera également que dans le cas des personnes physiques confrontées aux vols sans violence physique, le deuxième impact le plus important est l'image négative/la mauvaise réputation.

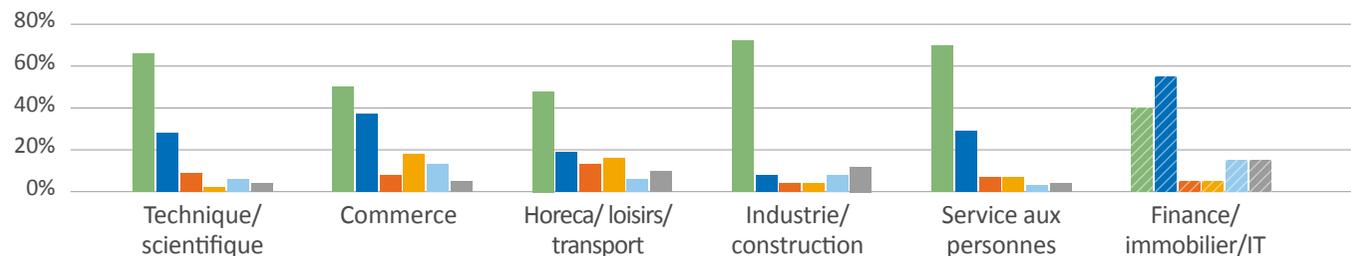


³⁴ Voir aussi 3.3.3 Impact financier, pour les différences dans les frais financiers selon le type d'entité.

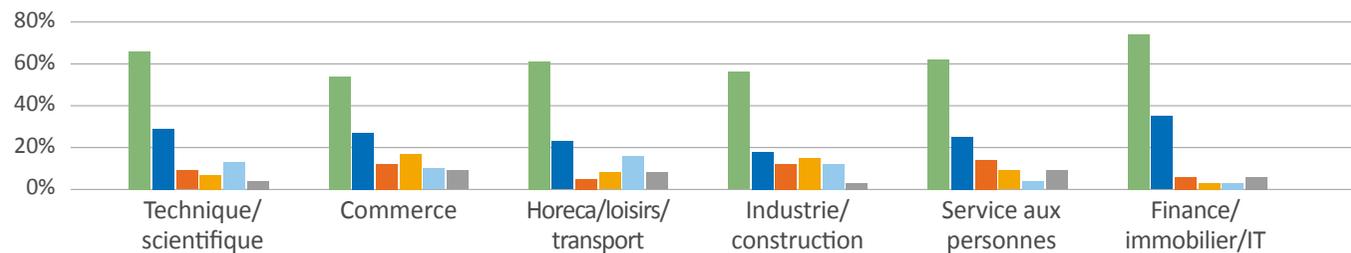


Approche sectorielle. Au niveau des secteurs, la réponse « la diminution du chiffre d'affaires » est plus fréquente pour les commerces (Figure 30).

Personnes physiques



Personnes morales



■ Aucun impact majeur
 ■ Impact émotionnel/psychologique
 ■ Image négative/mauvaise réputation
■ Diminution chiffre d'affaires
 ■ Augmentation coûts sécurisation
 ■ Augmentation des coûts d'assurance

Figure 30. Impacts principaux (%) des faits subis les 12 derniers mois, selon type d'entité et secteur d'activité – BPS/OBPS (en hachuré : nombre d'observations < 30)

3.3.2. Impact sur le sentiment de sécurité

La victimation des entreprises influence, sans surprise, la satisfaction à propos de la sécurité dans le quartier d'implantation. La figure 31 montre l'évolution de l'insatisfaction à propos de la sécurité, selon la fréquence à laquelle les entreprises sont victimes.

Pour les types de faits dépôts de déchets/dégradations, agressivité/violence et vol sans violence physique, la relation est claire : plus les entreprises en sont victimes, plus elles sont insatisfaites de la sécurité autour de leurs activités.

Dans le cas des faits de type fraude/IT, cette relation est moins évidente : la fréquence de victimation n'incrémente pas l'insatisfaction. La nature de faits en fournit l'explication : ceux-ci ne sont pas directement liés à l'environnement physique.

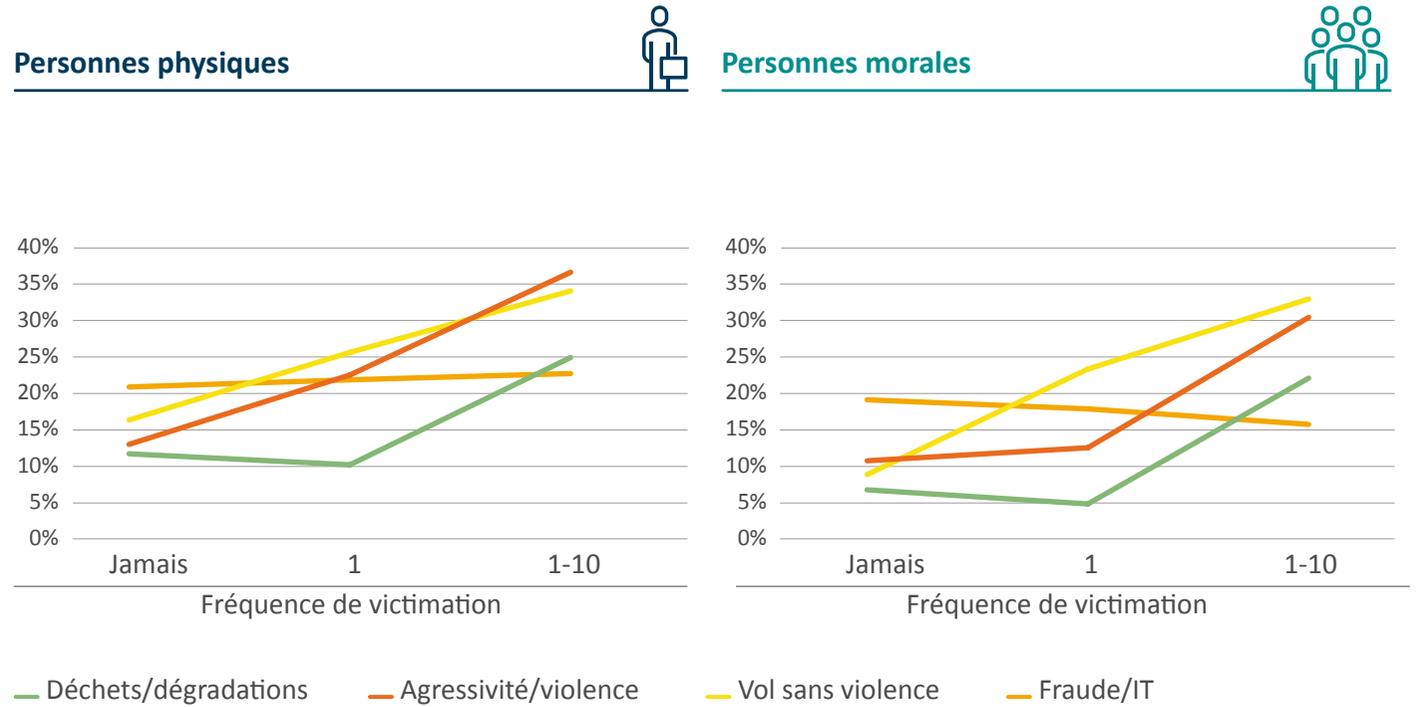
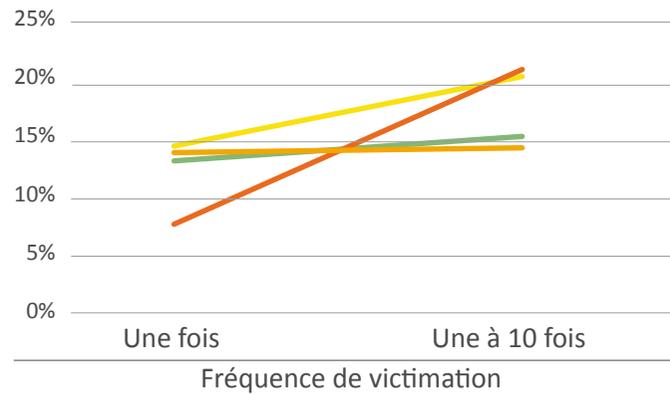


Figure 31. Insatisfaction (% « très insatisfait » + « insatisfait ») à propos de la sécurité dans leurs quartiers, selon type d'entité, type de fait et fréquence de victimation – BPS/OBPS

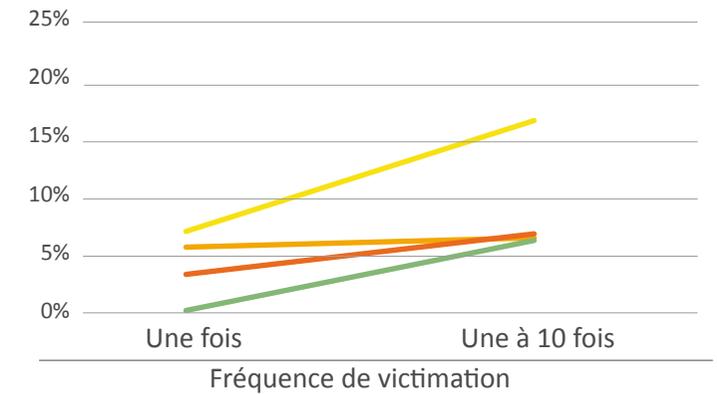


En outre, la fréquence de victimation influence la fréquence du sentiment d'insécurité. La figure 32 montre ce lien. Les répondants indiquent se sentir « souvent » ou « toujours » en insécurité plus fréquemment si les entreprises ont été victimes plusieurs fois, pour tous les types de fait.

Personnes physiques

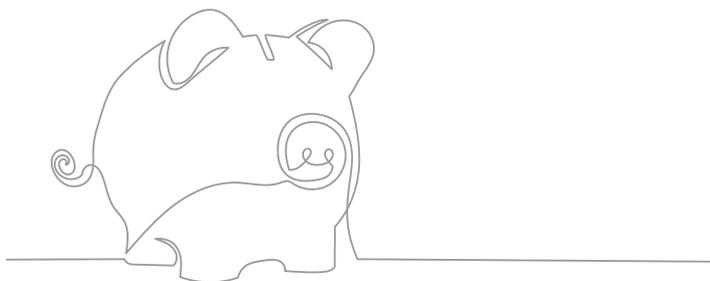


Personnes morales



— Déchets/dégradations — Agressivité/violence — Vol sans violence — Fraude/IT

Figure 32. Fréquence du sentiment d'insécurité (« souvent » + « toujours »), selon type d'entité, type de fait et fréquence de victimation – BPS/OBPS



3.3.3. Impact financier

L'impact classique de la victimation des entreprises est économique. Les entreprises ont ainsi été questionnées sur une estimation des frais financiers liés aux préjudices matériels suite au cumul des faits subis au cours des 12 mois précédant l'enquête.

67% des personnes physiques ont indiqué ne pas avoir eu de frais financiers spécifiques. Les 33% restants ont rapporté des montants estimés allant de 1 à 100.000 €, le mode (chiffre le plus fréquemment mentionné) étant de 100€ et la médiane de 500€³⁵.

Pour les personnes morales, le pourcentage d'entreprises qui renseigne des frais dérivés nuls est de 58%. Les frais financiers calculés par le reste des répondants sont plus importants que pour les personnes physiques : ils varient de 2 à 250.000€. Le mode est 1.000 € et la médiane est 1.750 €.

Les chiffres des dédommagements sont similaires pour les deux types d'entités. Pour les personnes physiques, 75% des frais n'ont pas été dédommagés, tandis que 8% des frais ont été dédommagés dans leur totalité. Pour les personnes morales, ces chiffres sont, respectivement, de 73% et 5%.

3.4. Criminalité et éléments de contexte

Les entreprises ont aussi été interrogées sur le lien que ces faits de victimation auraient avec différents éléments de contexte qui leur étaient présentés³⁶. Suite aux réponses obtenues, ceux-ci peuvent ainsi être classés selon l'ordre d'importance suivant :

- Les caractéristiques de la Région bruxelloise (mentionnées par 50% PP, 42% PM) ;
- Le secteur d'activité (18% PP, 20% PM) ;
- Le manque de moyens investis dans la sécurité (12% PP, 14% PM) ;
- Le personnel de l'entreprise (4% PP, 8% PM).

Si les « caractéristiques de la Région » sont fréquemment invoquées, ces chiffres peuvent être nuancés par des résultats complémentaires. En effet, il a aussi été demandé si les faits seraient, selon les répondants, moins fréquents si les activités professionnelles étaient exercées dans une autre grande ville de Belgique, proche des spécificités bruxelloises, comme, par exemple, Anvers, Gand, Liège ou Charleroi. 81% des personnes physiques et 78% des personnes morales ont répondu « non ». Ceci laisse penser que les perceptions (négatives) de la Région bruxelloise sont, en majorité, plutôt liées aux caractéristiques des grands centres urbains qu'à la capitale en tant que telle.

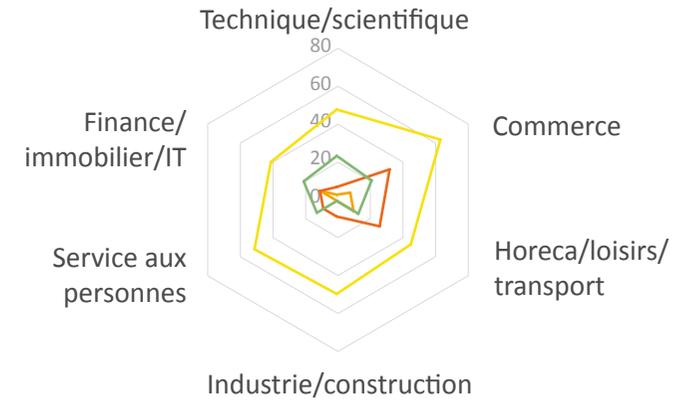
³⁵ Le mode est la valeur la plus fréquente, la médiane est la valeur qui partage une série en deux parties égales.

³⁶ « Pensez-vous que ces faits soient spécifiquement en lien avec ... ? » Les réponses à cette question étaient prédéfinies.

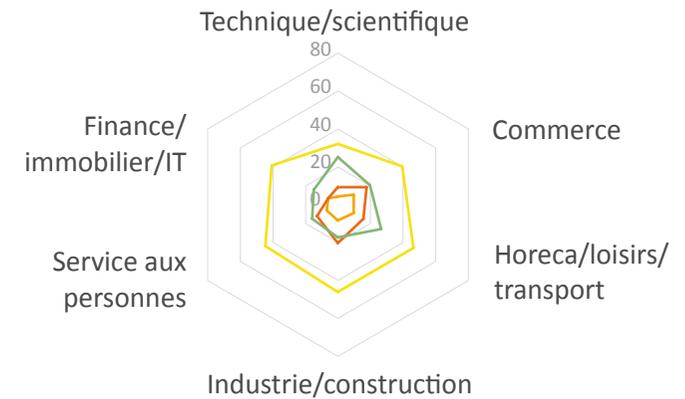


Approche sectorielle. Au niveau des secteurs d'activité, les personnes physiques des secteurs du commerce et de l'Horeca/loisirs/transport sont celles qui identifient le plus un lien entre les faits subis et le manque des moyens investis dans la sécurité (Figure 33). Dans une moindre mesure, et toujours par rapport aux autres, ces secteurs accordent aussi une importance majeure au facteur « personnel ». Pour les personnes morales, aucune différence significative n'est identifiée entre les différents secteurs.

Personnes physiques

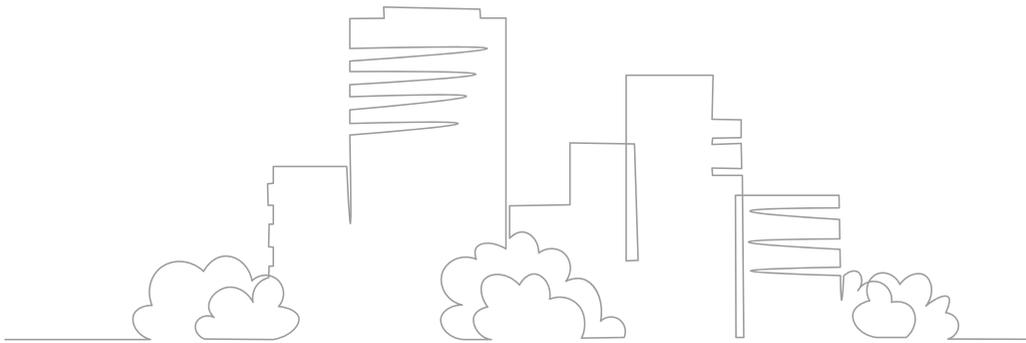


Personnes morales



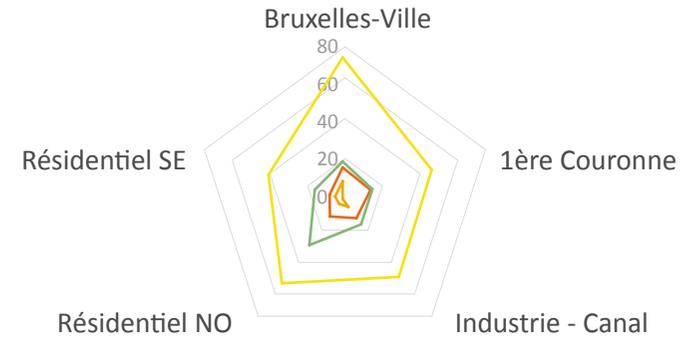
- Votre secteur d'activité
- Votre personnel
- Caractéristiques de la Région bruxelloise
- Manque de moyens investis dans sécurité

Figure 33. Eléments de contexte en lien avec les faits subis, selon type d'entité et secteur d'activité – BPS/ OBPS

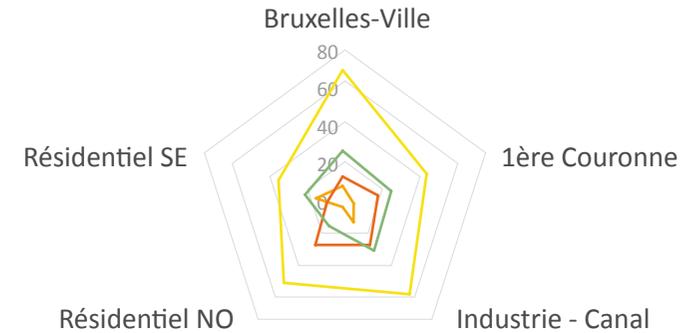


Approche territoriale. En ce qui concerne les clusters des communes, les entreprises de Bruxelles-Ville ont une perception différente des autres. Celles-ci accordent, en effet, beaucoup plus d'importance aux caractéristiques de la Région bruxelloise que les entreprises des autres clusters, tant pour les personnes physiques que pour les personnes morales (Figure 34). Le manque de moyens investis dans la sécurité est un facteur plus important pour les personnes morales du cluster résidentiel nord-ouest. Pour les personnes physiques du même territoire, les facteurs liés au secteur d'activité ressortent davantage que dans les autres clusters.

Personnes physiques



Personnes morales



- Votre secteur d'activité
- Votre personnel
- Caractéristiques de la Région bruxelloise
- Manque de moyens investis dans sécurité

Figure 34. Motifs en lien avec les faits subis, selon type d'entité et cluster de communes – BPS/OBPS

3.5 Incitation à commettre un délit

L'enquête cherchait aussi à identifier dans quelle mesure, dans le cadre des activités professionnelles, les entreprises avaient pu être sollicitées pour commettre et/ou participer à un délit au cours des 12 mois précédents. Le pourcentage de réponses positives est faible, tant pour les personnes physiques que pour les personnes morales (Figure 35). Dans les deux cas, la sollicitation provient surtout de personnes inconnues ou de clients/bénéficiaires des services.

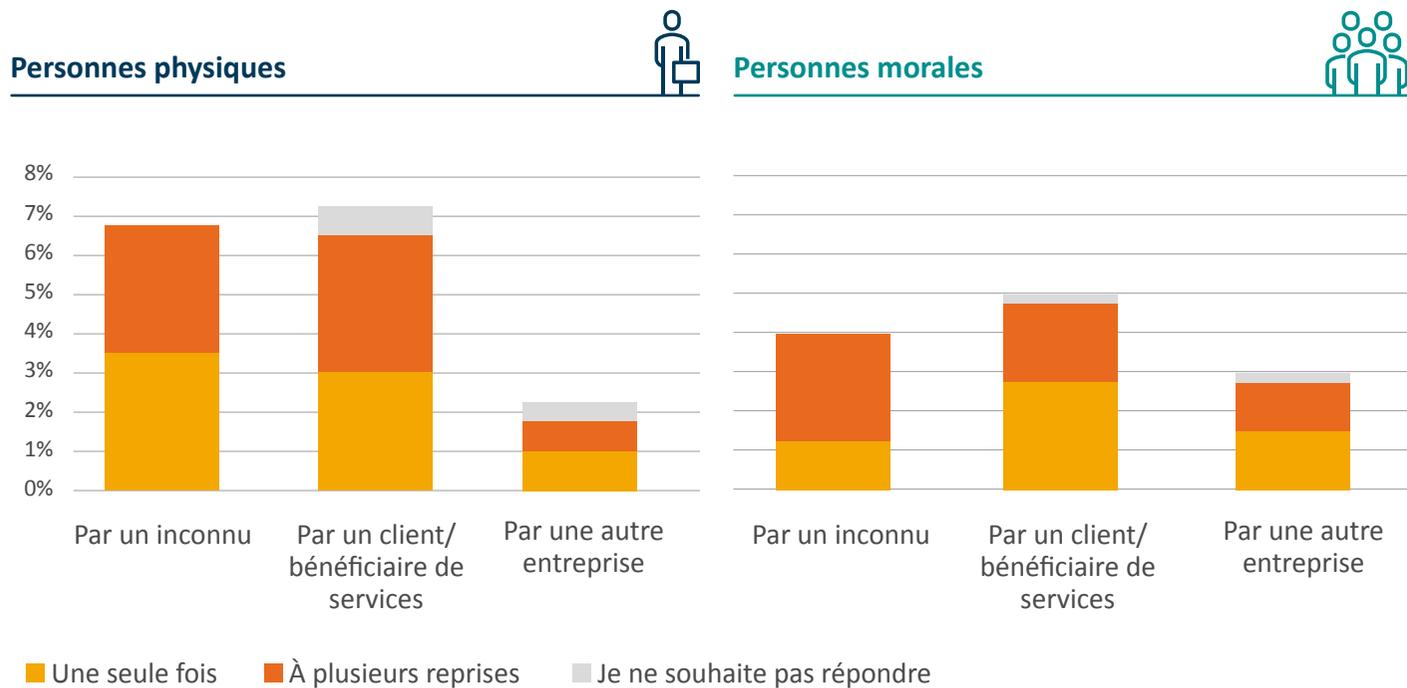


Figure 35. % d'entités ayant été approchées ou proposées de commettre une illégalité/un délit lors de ces 12 derniers mois, selon type d'entité et origine de la proposition – BPS/OBPS



3.6 Conclusion intermédiaire

De manière générale, les différents axes d'approche font ressortir que la victimation des entreprises est à la fois :

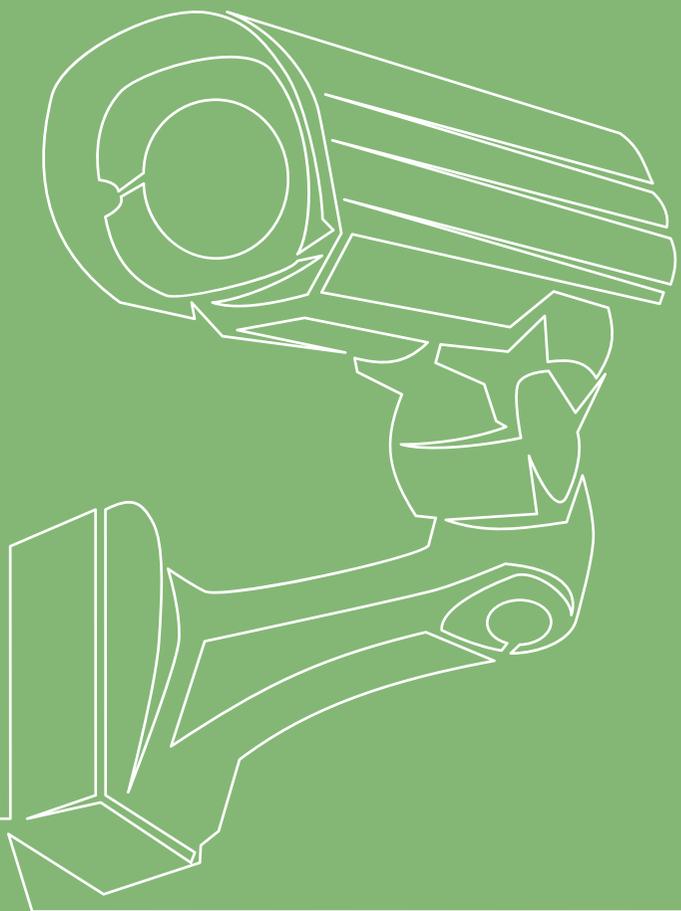
- Fréquente (83% des PP et 89% des PM ont subi au moins un fait au cours des 12 mois précédant l'enquête) ;
- Multiple (66% des PP et 75% des PM ont été victimes d'au moins deux faits différents durant les 12 mois précédant l'enquête) ;
- Et caractérisée par l'importance de différents actes inciviques (dépôts de déchets/immondices, agressivité/violence verbale et comportements dérangeants étant les faits de victimation les plus fréquents).

A côté de ces phénomènes, les atteintes aux biens sont également répandues et multifformes. De nombreuses entreprises ont en effet déclaré avoir subi des dégradations de la propriété (29% PP; 40% PM), des faits de hacking/phishing (27% PP; 32% PM) ou encore des vols de marchandises (21% PP ; 32% PM).

Globalement (pour les PP et PM), la victimation est plus fréquente pour les entreprises dont les locaux sont accessibles au public. Le secteur du commerce se distingue des autres par une victimation plus élevée en termes de dépôts de déchets/immondices (79% PP ; 83% PM) mais aussi pour les faits de vol sans violence. On retiendra également que certains secteurs sont particulièrement touchés (au moins une entreprise sur deux) par la catégorie « fraude/IT » : le secteur technique/scientifique, pour les personnes physiques, et le secteur service aux personnes, pour les personnes morales. Les différents types de faits se retrouvent, avec quelques variations, dans l'ensemble des clusters de communes.

Hormis pour les délits patrimoniaux, la part des faits rapportés aux services de police est très faible, le plus souvent parce que les préjudices sont jugés trop faibles (motif mentionné par 48% PP ; 51% PM) ou que la démarche semble inutile (44% PP ; 46% PM). Les entreprises indiquent dans certains cas que le « signalement » est effectué ailleurs qu'auprès de la police, notamment pour la problématique des déchets (Bruxelles Propreté), les faits de cybercriminalité (services informatiques) ou les fraudes (banques).

Les impacts de la victimation sont le plus souvent d'ordre émotionnel/psychologique (29% PP ; 26% PM). Et, de manière attendue, la satisfaction concernant la sécurité dans le quartier d'implantation ainsi que le sentiment de sécurité baisse à mesure que la fréquence de la victimation augmente (sauf pour la catégorie « fraude/IT » moins liée au territoire). Les entreprises ont, par ailleurs, tendance à faire le lien entre les faits de victimation subis et les caractéristiques propres aux grandes villes.



POLITIQUES DE SÉCURITÉ
et mesures de protection

La dernière partie de l'enquête portait sur la protection et les mesures de prévention des entreprises, et plus spécifiquement :

- Leur propre évaluation de leur niveau de protection ;
- Le budget investi en matière de sécurité ;
- Les mesures déjà adoptées pour se prémunir des risques de criminalité ;
- Les services consultés afin de renforcer leur sécurité et sûreté ;
- D'autres moyens utilisés pour prévenir la criminalité et améliorer leur sécurité ;
- Leur avis sur les actions à mettre en œuvre sur le territoire de la Région afin de réduire la criminalité dirigée contre leur secteur d'activité.

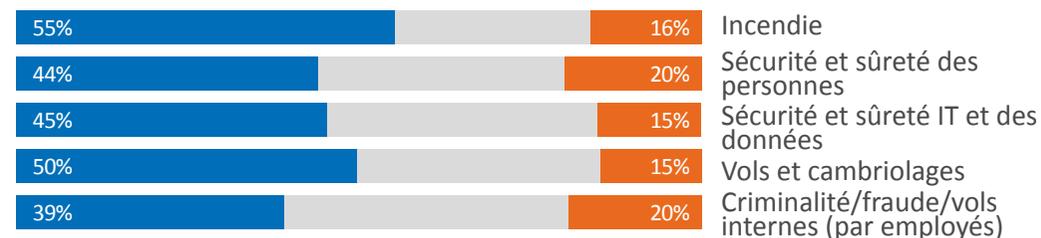
A l'instar des chapitres précédents, les résultats sont présentés par sous-échantillon et font ressortir les différences statistiquement pertinentes.

4.1. Autoévaluation du niveau de protection

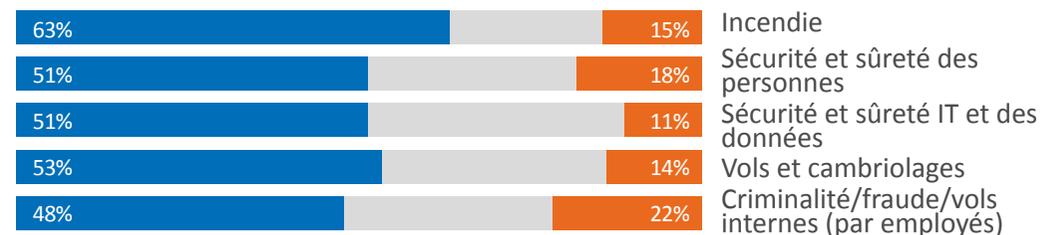
Les entreprises ont pu évaluer leur niveau de protection pour cinq domaines spécifiques : faits commis par des employés, vols et cambriolages, IT/données et sécurité personnelle et incendie.

Pour la sécurité incendie, 55% des personnes physiques et 63% des personnes morales considèrent que le niveau de protection de l'entreprise est « fort » ou « très fort ». Mais à l'opposé, 16 % personnes physiques et 15% des personnes morales considèrent que leur niveau de protection dans ce cadre est « faible » ou « très faible » (Figure 36). Ces derniers pourcentages montent, respectivement, à 20% et 22% pour les faits (criminalité/fraude/vols internes) commis par des employés ; des faits pour lesquels un pourcentage important d'entreprises (24% PP, 13% PP) indique ne pas pouvoir évaluer le niveau de protection.

Personnes physiques



Personnes morales



■ Très fort + fort ■ Modéré + ne sait pas ■ Très faible + faible

Figure 36. Autoévaluation du niveau de protection, selon domaine et type d'entité – BPS/OBPS



Approche sectorielle. On ne note pas ici de différence significative entre secteurs d'activité, et ceci pour les deux types d'entités.

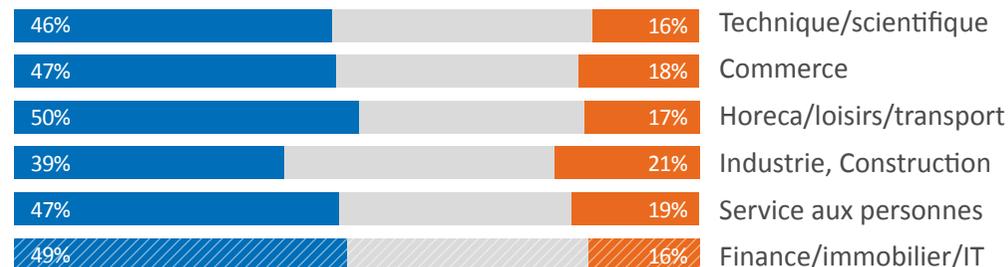
La figure 37 montre l'autoévaluation du niveau de protection par secteur d'activité. Utilisant une moyenne simple des cinq domaines, on constate que 45% des personnes physiques et 54% des personnes morales jugent leur niveau de protection « fort » ou « très fort ».



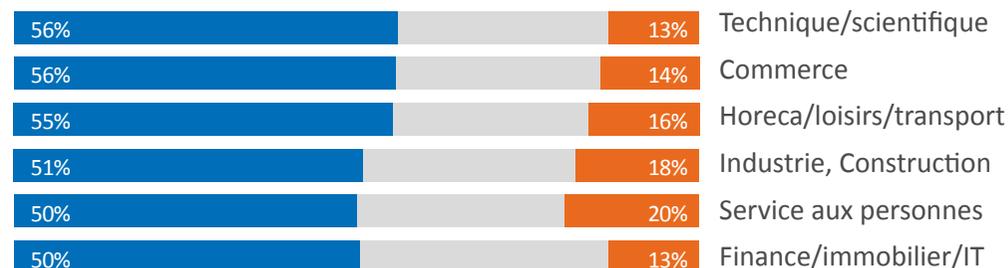
45% des personnes physiques et 54% des personnes morales jugent leur niveau de protection « fort » ou « très fort »



Personnes physiques



Personnes morales



■ Très fort + fort ■ Modéré + ne sait pas ■ Très faible + faible

Figure 37. Autoévaluation du niveau de protection global (5 domaines), selon type d'entité et secteur d'activité – BPS/OBPS (en hachuré : nombre d'observations < 30)



Approche territoriale. Les personnes physiques du cluster Industrie-Canal rapportent des niveaux de protection plus faibles contre les incendies et les faits commis par des employés (Figure 38). Dans le domaine des vols/cambriolages et de la sécurité/sureté des personnes, les personnes physiques des communes résidentielles du nord-ouest évaluent plus souvent leur niveau de protection global comme faible ou très faible. Il n’y a pas de différence significative entre clusters de communes pour les personnes morales (Figure 39).

4.2. Mesures de prévention

Les entreprises peuvent renforcer leur sécurité au moyen d’un ensemble de mesures internes et de moyens externes additionnels.

Différents types de mesures internes peuvent être prises :

- Mesures électroniques (alarmes, caméras, track & trace...);
- Mesures mécaniques (volet/vitrage anti-effraction, barrière, cylindre de sécurité...);
- Mesures organisationnelles (plans de gestion, procédures et registres, contrôle des accès);
- Appel à des services de sécurité privés.

A la question « Quelles sont les mesures déjà adoptées par votre entreprise pour vous prémunir des risques de criminalité durant les activités professionnelles ? », 30% des personnes physiques et 18% des personnes morales répondent n’avoir pris aucune mesure.



Personnes physiques

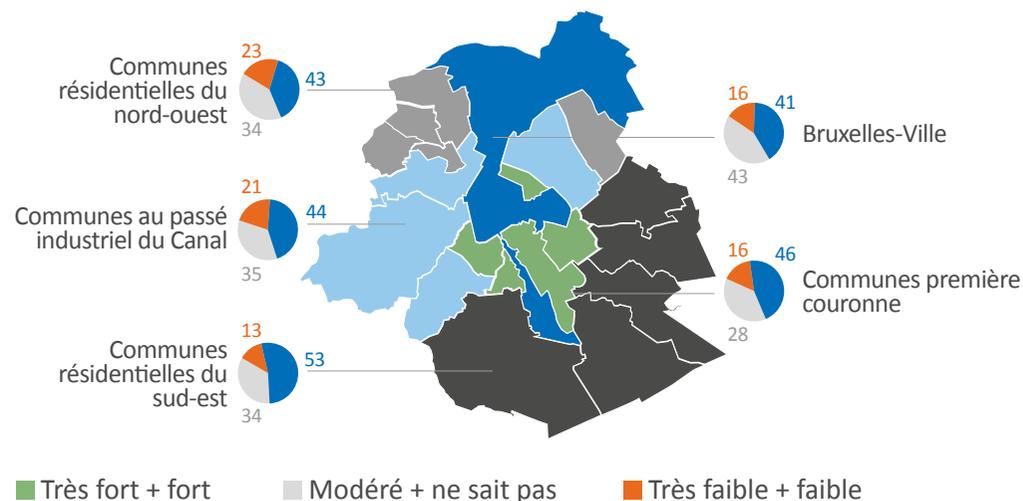


Figure 38. Personnes physiques : Autoévaluation du niveau de protection global (5 domaines), selon cluster de communes – BPS/OBPS



Personnes morales

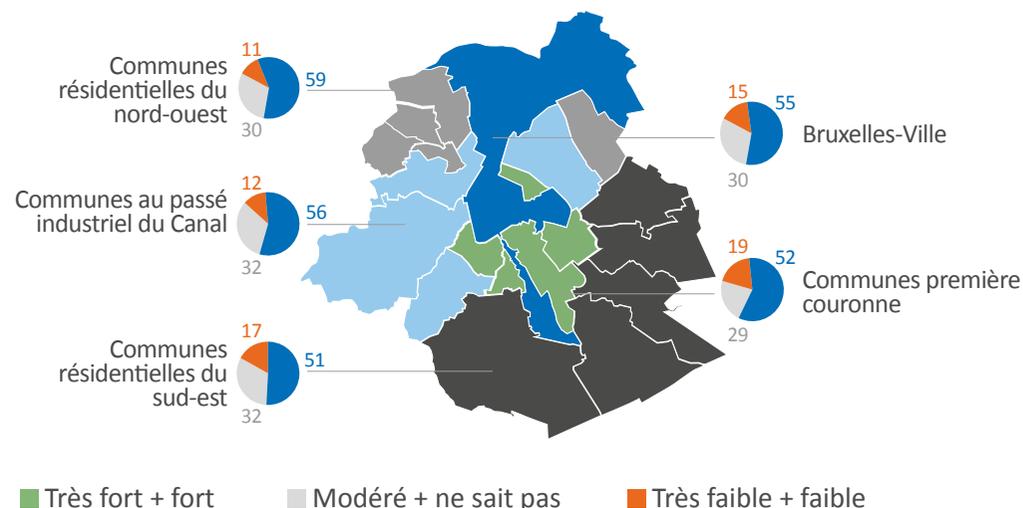


Figure 39. Personnes morales : Autoévaluation du niveau de protection global (5 domaines), selon cluster de communes – BPS/OBPS



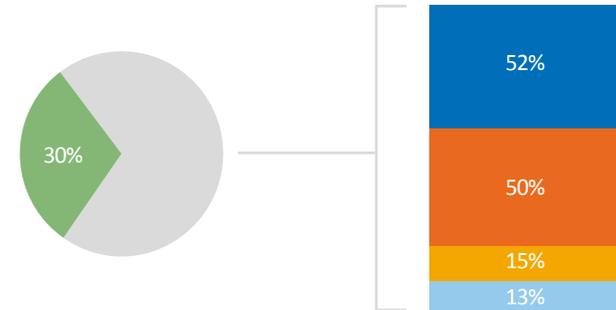
30% des personnes physiques et 18% des personnes morales disent n'avoir pris aucune mesure pour se prémunir des risques de criminalité



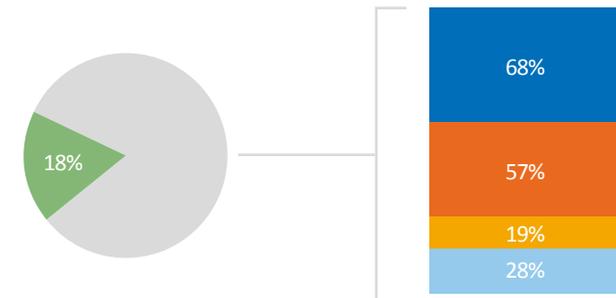
Le baromètre de l'Institut VIAS (2019) indique que 20% des entreprises ont répondu négativement à la question de savoir si leur entreprise prenait des mesures de protection contre la criminalité.

Pour le reste, les mesures sont surtout électroniques et mécaniques. Une personne physique sur deux a pris un ou les deux types de mesures. Dans le cas des personnes morales, ce taux monte à deux entreprises sur trois pour les mesures électroniques (Figure 40). C'est ici qu'on observe une distinction notable entre les deux types d'entités : les personnes morales, de manière générale, investissent plus dans tous les types de mesures. Cette différence ressort particulièrement sur le plan des mesures organisationnelles (procédures de sécurité, formations, etc.), bien plus mobilisées par les personnes morales (28%) que par les personnes physiques (13%). Et ceci concerne d'autant plus les sociétés avec cinq employés ou plus : 43% d'entre elles disent prendre des mesures organisationnelles.

Personnes physiques



Personnes morales



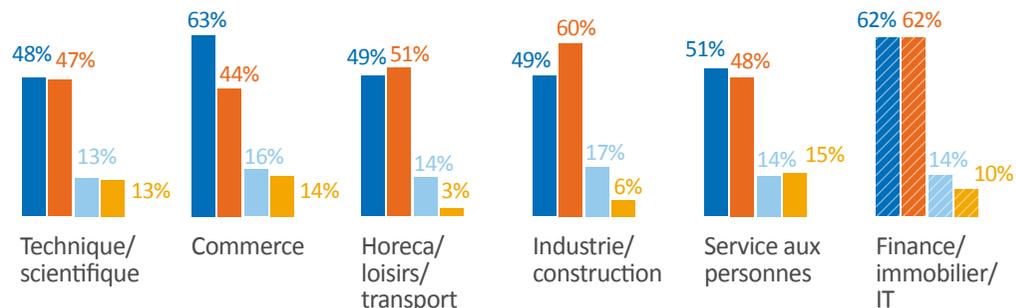
■ Aucune mesure prise ■ Mesures électroniques ■ Mesures mécaniques
 ■ Service de sécurité privée ■ Mesures organisationnelles

Figure 40. Proportion des entreprises ayant adopté des mesures pour se prémunir des risques de criminalité, selon mesure et type de société – BPS/OBPS

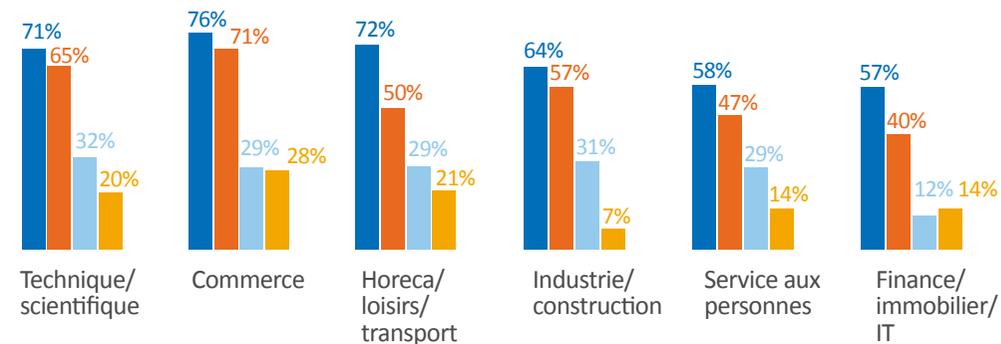


Approche sectorielle. Au sein des personnes morales, le secteur du commerce a adopté les quatre types de mesures dans une proportion plus importante que les autres secteurs. Trois commerces sur quatre ont notamment pris des mesures de sécurité électronique.

Personnes physiques



Personnes morales



■ Mesures électroniques ■ Mesures mécaniques ■ Mesures organisationnelles
 ■ Service de sécurité privée

Figure 41. Proportion des entreprises ayant adopté des mesures pour se prémunir des risques de criminalité, selon mesure, type de société et secteur d'activité – BPS/OBPS (en hachuré : nombre d'observations < 30)



Approche territoriale. Au niveau géographique, les personnes morales de Bruxelles-Ville prennent le plus de mesures, électroniques, organisationnelles et mécaniques, par rapport aux entreprises situées dans les autres clusters.

Les entreprises ont aussi été interrogées sur les moyens externes complémentaires qu'elles utilisent pour prévenir la criminalité et améliorer la sécurité. Ceux-ci incluent :

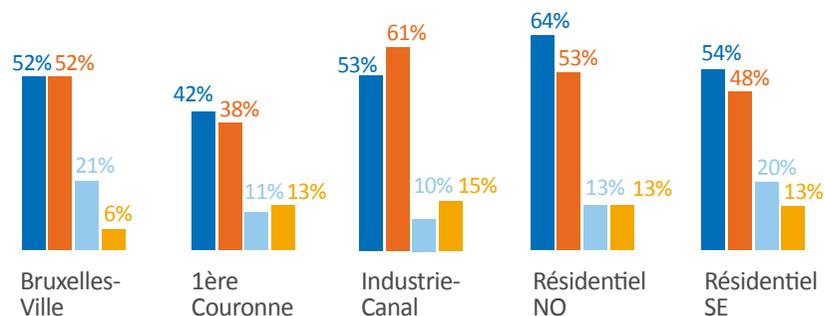
- Les réseaux/platformes d'échange d'informations structurées entre secteur privé et secteur public (ex. : *commerce information network*, PLP-³⁷) ;
- Les réseaux/platformes d'échange d'informations entre professionnels (groupes *whatsapp...*) ;
- Télépolice-Vision³⁸ ;
- Les services de détectives privés (*mystery shopping*, enquêtes) ;
- Des formations en gestion de l'agressivité/self-défense ;
- Des formations en sécurité IT/sécurité des données ;
- Des frais administratifs demandés aux auteurs des faits (vols, etc.).

³⁷ Partenariat local de prévention pour indépendants.

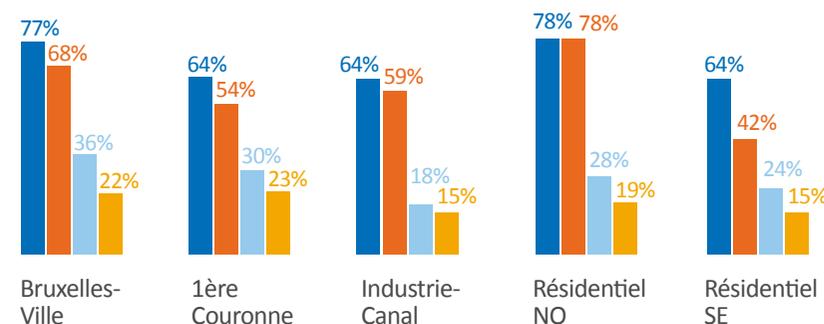
³⁸ Dispositif d'appel de sécurité qui relie directement l'interlocuteur aux services de police partenaires.



Personnes physiques



Personnes morales



■ Mesures électroniques ■ Mesures mécaniques ■ Mesures organisationnelles
■ Service de sécurité privée

Figure 42. Proportion des entreprises ayant adopté des mesures pour se prémunir des risques de criminalité, selon mesure, type de société et cluster de communes – BPS/OBPS

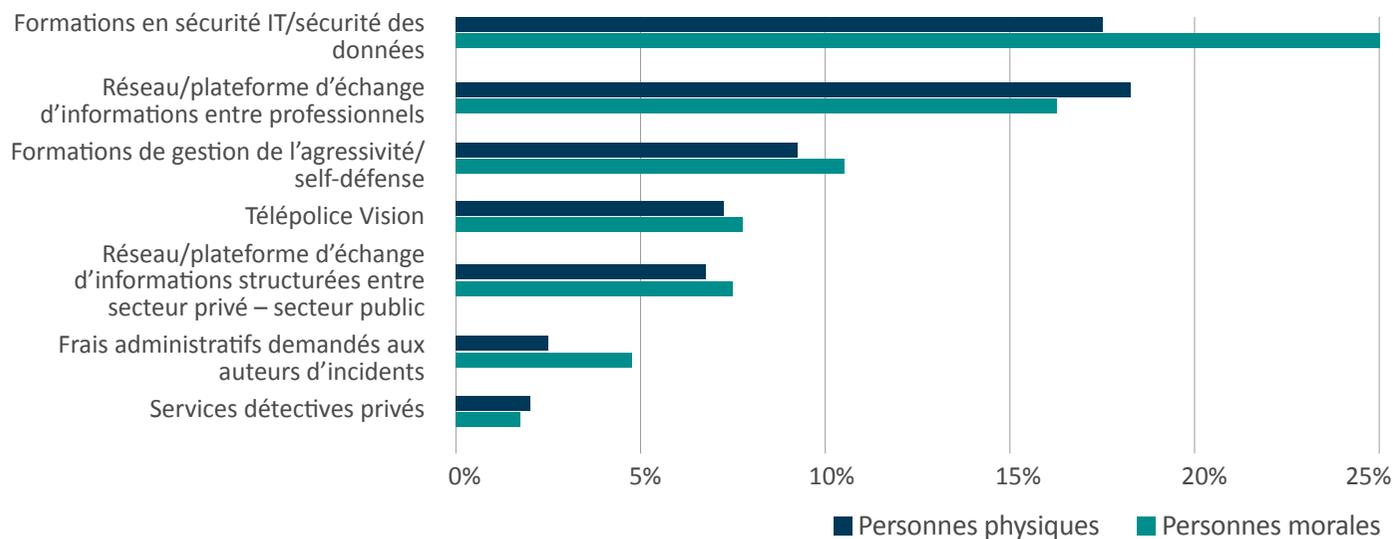


Figure 43. % entreprises ayant utilisé des moyens additionnels pour prévenir la criminalité et améliorer la sécurité, selon moyen et type de société – BPS/OBPS

Une personne physique sur six et une personne morale sur quatre dit avoir suivi des formations en sécurité IT/données (Figure 43). De manière générale, les entreprises (PP et PM) du cluster résidentiel du sud-est demandent le plus ce type de services. D'autres moyens externes sont utilisés par une minorité d'entreprises, sans différence significative selon leurs caractéristiques, secteur d'activité ou localisation.

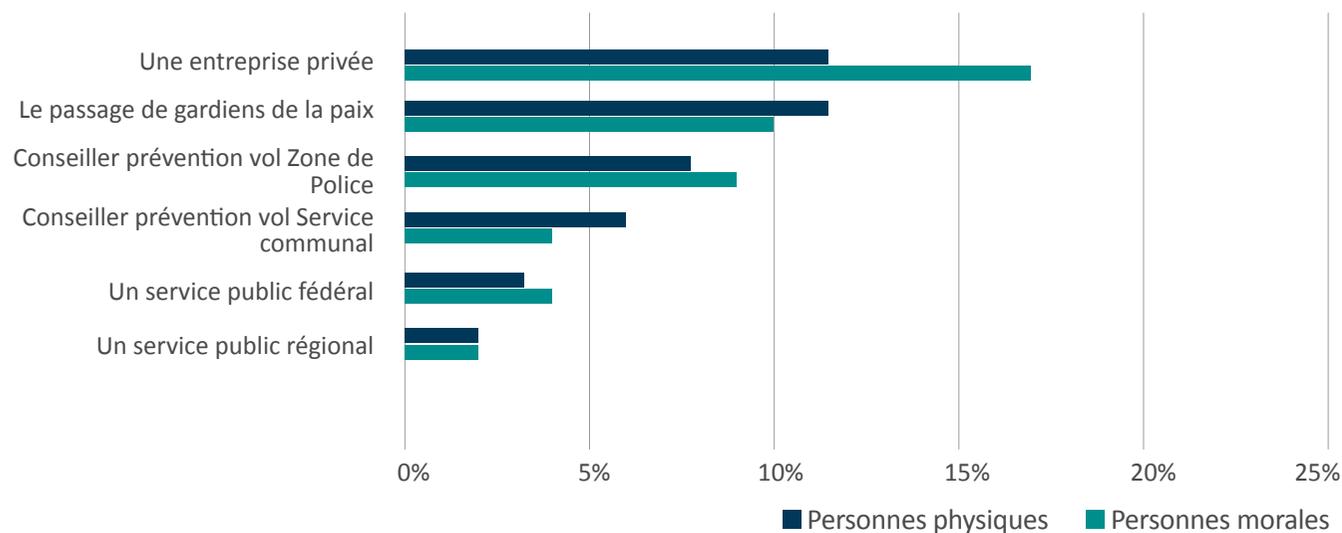


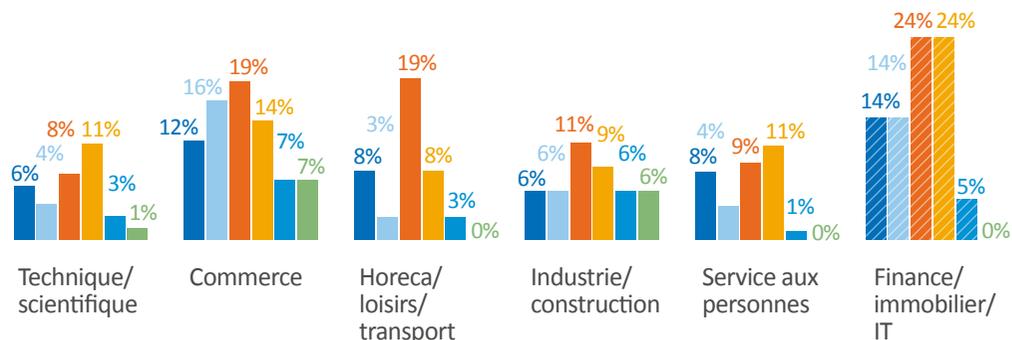
Figure 44. % entreprises ayant consulté des services afin de renforcer leur sécurité et sûreté durant les 12 derniers mois, selon service et type de société – BPS/OBPS

Certaines entreprises ont, par ailleurs, déclaré avoir fait appel à certains services afin de renforcer leur sécurité. Les taux d'utilisation sont faibles pour tous les types de service : moins de 15% de l'ensemble des entreprises y font appel.

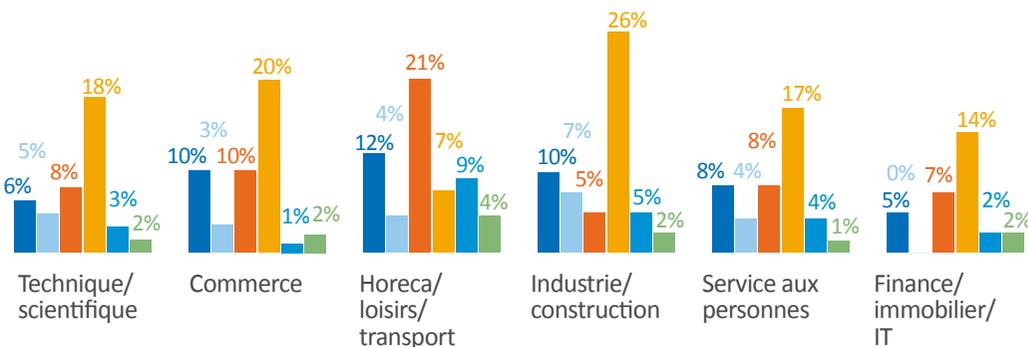


Approche sectorielle. Les réponses ne montrent pas de différence entre secteur, sauf pour le passage des gardiens de la paix, demandé de façon plus fréquente par le secteur de l'Horeca/loisirs/transport, tant par les personnes physiques (19%) que par les personnes morales (21%).

Personnes physiques



Personnes morales



- Conseiller prévention vol Zone de Police
- Le passage de gardiens de la paix
- Un service public fédéral
- Conseiller prévention vol Service Communal
- Une entreprise privée
- Un service public régional

Figure 45. % entreprises ayant consulté des services afin de renforcer leur sécurité et sûreté durant les 12 derniers mois, selon service, secteur d'activité et type de société – BPS/OBPS (en hachuré : nombre d'observations < 30)



Approche territoriale. Les personnes physiques des communes résidentielles du sud-est font plus appel tant au passage des gardiens de la paix qu'à des entreprises privées. Du côté des personnes morales, ce sont les entreprises de la première couronne qui se distinguent en faisant plus fréquemment appel aux conseillers en prévention vol et aux gardiens de la paix.

4.3. Budgets investis en matière de sécurité

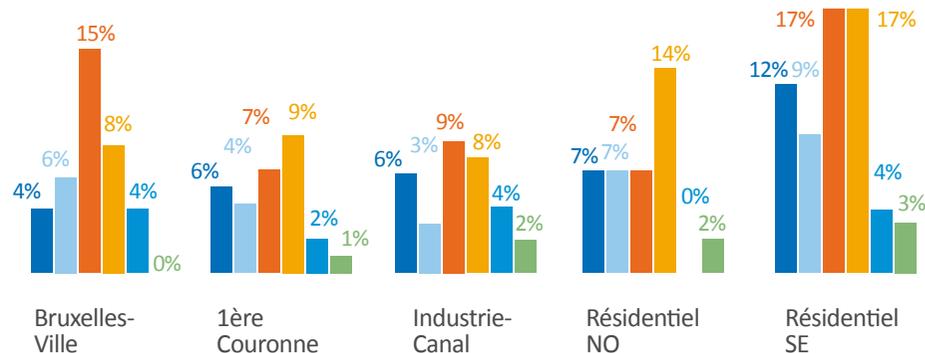
La question du budget approximatif que les entreprises situées en RBC investissent dans leur sécurité a également été posée.

59% des personnes physiques et 54% des personnes morales répondent ne pas avoir investi de budget spécifique pour la sécurité durant les douze mois précédant l'enquête. Il est bien sûr possible qu'une partie de ces entreprises ait déjà investi dans la matière préalablement ou compte le faire dans le futur.

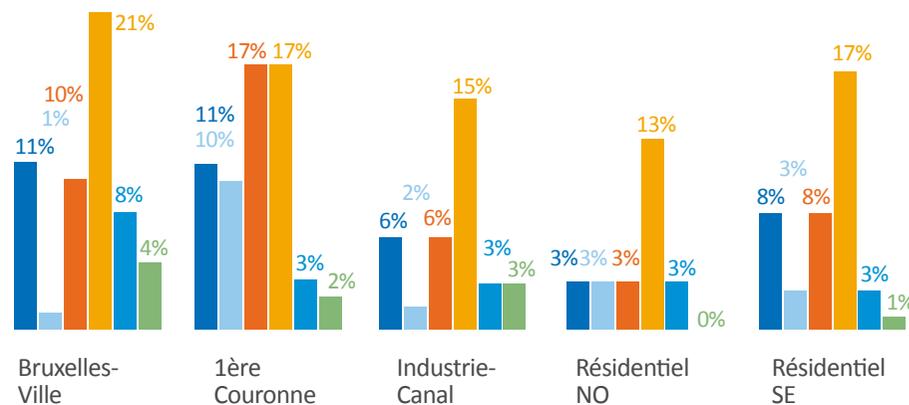
Au sein des personnes physiques, la médiane des différents budgets investis est de 500€. Ce montant est aussi le plus souvent mentionné (mode). Pour les personnes morales, la médiane et le mode sont de 2.000€.



Personnes physiques



Personnes morales



■ Conseiller prévention vol Zone de Police ■ Le passage de gardiens de la paix
 ■ Un service public fédéral ■ Conseiller prévention vol Service Communal
 ■ Une entreprise privée ■ Un service public régional

Figure 46. % entreprises ayant consulté des services afin de renforcer leur sécurité durant les 12 derniers mois, selon service, cluster de communes et type de société – BPS/OBPS



30% des personnes physiques et 32% des personnes morales estiment important d'augmenter les patrouilles de police

4.4. Pistes d'actions identifiées

Enfin, la question « Pourriez-vous exprimer brièvement 3 actions à mettre en œuvre sur le territoire de la Région bruxelloise, afin de réduire la criminalité dirigée contre votre secteur d'activité ? » a été posée³⁹.

La réponse la plus fréquente concerne la visibilité des acteurs de la sécurité. 30% des personnes physiques et 32% des personnes morales estiment, en effet, important d'augmenter les patrouilles de police (Tableau 8). Suivent des souhaits de placement de caméras de surveillance dans l'espace public pour 11% des personnes physiques et 12% des personnes morales, et des sanctions plus sévères pour 10% des entreprises (PP et PM).



Dans la première ERS (2018), à destination des particuliers, la présence visible accrue des acteurs de la prévention et de la sécurité avait été évoquée par 34% des résidents, 31% des navetteurs et 57% des touristes, constituant également le premier besoin identifié en matière de sécurité.



Approche sectorielle. Ces pourcentages sont significativement plus hauts pour les personnes morales du secteur du commerce : 43% d'entre elles répondent qu'elles souhaitent une augmentation des patrouilles et 22% voudraient plus de caméras de surveillance.



Approche territoriale. La réponse « augmenter les patrouilles de police » a été choisie par 47% des personnes morales du cluster résidentiel du nord-ouest, soit bien au-dessus de la moyenne régionale.



³⁹ Les réponses à cette question ouverte ont été agrégées.

Personnes physiques



Personnes morales



Augmenter les patrouilles de police (visibilité)	Caméras de surveillance	Sanctionner plus sévèrement	Augmenter les contrôles/la surveillance/la sécurité	Information: prévention/sensibilisation/communication		Augmenter les patrouilles de police (visibilité)	Caméras de surveillance	Sanctionner plus sévèrement	Augmenter les contrôles/la surveillance/la sécurité	Information: prévention/sensibilisation/communication
30%	8%	8%	10%	4%	Technique/scientifique	22%	8%	8%	5%	9%
30%	16%	9%	14%	5%	Commerce	43%	22%	13%	11%	14%
35%	11%	3%	5%	3%	Horeca/loisirs/transport	38%	16%	7%	9%	3%
37%	11%	17%	6%	6%	Industrie/construction	21%	5%	5%	12%	7%
26%	11%	14%	9%	7%	Service aux personnes	28%	5%	12%	1%	16%
33%	19%	5%	14%	29%	Finance/immobilier/IT	21%	5%	10%	12%	-
35%	17%	15%	10%	13%	Bruxelles-Ville	32%	10%	9%	4%	8%
26%	15%	7%	9%	6%	1ère Couronne	36%	14%	7%	13%	5%
37%	10%	14%	8%	8%	Industrie - Canal	29%	9%	9%	6%	12%
27%	9%	13%	9%	4%	Résidentiel NO	47%	13%	16%	6%	13%
28%	7%	6%	11%	5%	Résidentiel SE	25%	12%	11%	7%	13%

Tableau 8. Actions à mettre en œuvre sur le territoire de la Région bruxelloise afin de réduire la criminalité dirigée contre son secteur d'activité (top 5), selon type d'entité, secteur d'activité et cluster – BPS/OBPS (en gris : nombre d'observations < 30)

4.5 Conclusion intermédiaire

On notera que si environ une entreprise sur deux (45% PP ; 54% PM) juge son niveau de protection fort ou très fort, 30% des personnes physiques et 18% des personnes morales indiquent n'avoir pris aucune mesure de sécurité. Dans les autres cas, les mesures mises en place sont surtout électroniques et mécaniques.

Pour augmenter la sécurité au sein de la Région, les entreprises préconisent surtout la présence visible accrue des acteurs de la chaîne de prévention et de sécurité. En l'occurrence, ce sont davantage de patrouilles de police qui sont souhaitées. Le placement et l'utilisation de caméras de surveillance dans l'espace public constituent également une mesure souhaitée et considérée comme rassurante.



CONCLUSIONS ET
recommandations



Principaux constats

L'enquête régionale de sécurité réalisée en 2019 par BPS permet, pour la première fois, d'avoir une image de la sécurité au niveau des entreprises. Les résultats montrent que plus de 60% des entreprises siégeant en RBC sont satisfaites ou très satisfaites de la sécurité dans leur quartier. En outre, 73% des personnes physiques et 71% des personnes morales disent ne jamais ou rarement se sentir en insécurité dans l'exercice de leurs activités. Derrière ces chiffres se cachent des différences, parfois significatives, mais aussi des similitudes selon les caractéristiques des entreprises, leur secteur d'activité ou leur localisation sur le territoire régional.

Trois caractéristiques ressortent lorsqu'il s'agit d'établir des liens entre le profil des entreprises et le sentiment d'insécurité. La première est l'accessibilité au public des locaux de l'entreprise, marquant une différence par rapport aux entreprises dont les locaux ne sont pas accessibles. La deuxième concerne le déroulement des activités durant le weekend, en contraste avec les entreprises dont les activités ne se déroulent qu'en semaine (du lundi au vendredi). Un troisième facteur est la taille de l'entreprise : celles qui ont plus d'un travailleur ressentent plus d'insécurité. Les entreprises du secteur du commerce, et celles implantées dans Bruxelles-Ville ainsi que dans les communes résidentielles du nord-ouest ressentent relativement plus d'insécurité en comparaison avec les autres secteurs et clusters.

Les périodes d'inactivité et les déplacements sont les moments les plus fréquents de vulnérabilité. Mais ici les différences entre type d'entités ressortent davantage : si les personnes morales se sentent plus en situation de vulnérabilité durant les périodes d'inactivité, les personnes physiques le sont plutôt pendant les déplacements.

Les entreprises perçoivent les dépôts de déchets/immondices comme le risque de victimation le plus fréquent, suivi de la dégradation de la propriété. Et, lorsqu'on interroge celles-ci sur la plus grande menace pour leur secteur, c'est le hacking/phishing qui ressort le plus fréquemment. Les perceptions sont similaires pour tous les types d'entreprises lorsqu'on leur demande quels sont, selon elles, les secteurs d'activité les plus menacés par la criminalité en RBC. Le commerce et, dans une moindre mesure, l'Horeca sont les réponses les plus fréquentes. Et ces secteurs sont aussi, par rapport aux autres, les plus concernés par le sentiment d'insécurité, mais également par la victimation.

Les chiffres de victimation indiquent, de manière générale, les mêmes liens avec certaines caractéristiques des entreprises : prévalence plus haute pour les entreprises dont les locaux sont accessibles au public, dont la taille est supérieure à un travailleur, ou situées ailleurs que dans les communes résidentielles du sud-est. La fréquence de la victimation et les secteurs impliqués sont par contre différents selon le fait ou type de fait.



Les faits de dégradation et de dépôt de déchets/immondices constituent les formes de victimation les plus fréquentes (62% des personnes physiques en ont été victimes au cours des 12 mois précédant l'enquête ; 63% des personnes morales). Pour les autres faits, la prévalence de la victimation descend sous les 50% avec toutefois des proportions non-négligeables pour l'agressivité/la violence verbale (45% PP et 48% PM en ont été victimes), les comportements dérangeants (39% PP; 44% PM), les dégradations de la propriété (29% PP ; 40% PM), le hacking/phishing (27% PP; 32 % PM), ainsi que les vols de marchandises (21% PP; 32% PM).

Le taux de signalement pour les faits les plus fréquemment vécus est faible, hormis pour les délits patrimoniaux. Les faits les plus signalés auprès de la police – le cambriolage et le vol dans/de véhicule – sont les mêmes que ceux déclarés par les particuliers, lors de la première enquête régionale de sécurité de BPS (2018). Le signalement de ces faits repose bien souvent sur la perspective d'un dédommagement par rapport aux préjudices subis (via les assurances souscrites pour les biens concernés). Le motif de non-signalement le plus fréquent est le faible préjudice, suivi du sentiment d'inutilité. On peut y voir une forme de banalisation des agissements inciviques pourtant fréquemment vécus. Par ailleurs, dans certains cas de dépôt de déchets/immondices et de hacking/phishing, les entreprises indiquent « signaler » le fait à d'autres interlocuteurs, parmi lesquels on trouve Bruxelles Propreté, les communes ou des services informatiques privés.

Pour les faits signalés à la police, la satisfaction par rapport à la prise en charge et l'intervention est plutôt positive, excepté justement pour les faits de dépôts de déchets/immondices, où les taux d'insatisfaction sont plus hauts.

61% des personnes physiques et autant de personnes morales n'identifient aucun impact majeur des faits subis. Pour les autres, les impacts de type émotionnel/psychologique sont les plus importants : une entreprise sur quatre l'identifie. Une autre conséquence des faits se reflète dans le sentiment de sécurité : la fréquence de victimation influence négativement tant la satisfaction des entreprises concernant la sécurité dans leurs quartiers que la fréquence du sentiment de sécurité.

La question sur les impacts économiques permet d'avoir une première image des coûts liés aux préjudices matériels faisant suite au cumul des faits subis, même si la plupart des entreprises (54% des PP et 43% des PM) indique n'avoir eu aucun frais financiers. Ces pourcentages sont très similaires à ceux des entreprises n'ayant pas investi de budget spécifique pour la sécurité (51% des PP, 43% PM) au cours des 12 mois précédant l'enquête. Ces taux semblent confirmer qu'une partie des conséquences des faits de victimation ne portent pas sur la diminution du chiffre d'affaires ou l'augmentation des coûts de sécurisation, mais sur l'émotionnel, la réputation ou le sentiment de sécurité.

45% des personnes physiques et 54% des personnes morales jugent leur niveau de protection de manière positive. Ces taux sont plus hauts pour ce qui concerne la prévention des incendies, où il existe une norme de base, que pour les fraudes/vols internes, où il y a une plus grande nécessité de mettre en place des mesures organisationnelles internes. Ce type de mesure est cependant moins privilégié que les mesures de protection électroniques ou mécaniques, utilisées chacune par au moins une entreprise sur deux. Ces mesures internes sont accompagnées par des moyens externes, spécialement l'utilisation de réseaux professionnels et les formations en IT/sécurité des données, qui ciblent la prévention et la protection contre les faits de hacking/phishing, sabotage informatique ou le ransomware, entre autres.

Enfin, concernant les actions à mettre en œuvre sur le territoire de la RBC afin de réduire la criminalité, la réponse la plus fréquente concerne la visibilité accrue des acteurs de la sécurité (précisément l'augmentation des patrouilles de police). C'était également le cas lors de la première ERS (2018) consacrée aux résidents, navetteurs et touristes en RBC. « Plus de caméras de sécurité dans l'espace public », deuxième réponse la plus mentionnée, est surtout évoquée par les secteurs du commerce et de l'Horeca/loisirs/transport.

L'ensemble des résultats indique qu'il existe, dans les faits, des clivages de caractère sectoriel en matière de sécurité, mais aussi certaines différences de caractère territorial. En outre, si des écarts apparaissent, entre le sous-échantillon des personnes physiques et celui des personnes morales en termes de proportion ou de fréquence, nous constatons que les tendances sont relativement similaires. Sans négliger, toutefois, certaines singularités pointées çà et là, notamment pour le secteur du commerce. Cela étant, il va sans dire que les réponses aux phénomènes de criminalité exposés doivent s'adapter, sur le terrain, aux différentes réalités des professionnels œuvrant sur le territoire régional.

Recommandations

Les recommandations suivantes nous paraissent pouvoir être formulées.



Pour les acteurs de la chaîne de prévention et de sécurité :

- Favoriser et faciliter le dépôt de plainte (diversifier les canaux) afin de récolter l'information même en cas de faible préjudice.
- Porter une attention particulière à la (poly-)victimisation des entreprises et mettre en place des actions spécifiques de prévention/sensibilisation par rapport aux faits les plus fréquents (en particulier dépôts clandestins et hacking/phishing, points d'attentions répétés dont l'impact sur le sentiment de sécurité est fort).
- Assurer une présence visible et rassurante des acteurs de la prévention et de la sécurité.



Pour les entreprises :

- Prendre en compte l'importance du signalement des faits même en cas de faible préjudice.
- Mettre en place des mesures de prévention adéquates et robustes (notamment concernant la cybercriminalité), pas seulement mécaniques ou électroniques mais aussi (et surtout) organisationnelles (procédures internes, formations,...) afin d'utiliser l'ensemble des moyens de protection de manière efficace.



Pour l'analyse et le diagnostic :

- Favoriser la collecte et l'analyse de données multi-sources pour une meilleure connaissance des phénomènes.
- Réitérer l'enquête, en l'ajustant par rapport aux constats établis, afin de suivre l'évolution des tendances.

Belfius Research. « Typologie socio-économique des communes - 2017 », mars 2018.

BPS (Bruxelles Prévention & Sécurité), "Résultats de l'enquête régionale de sécurité 2018 - Sentiment d'insécurité et victimation vécus par les résidents, navetteurs et touristes en Région de Bruxelles-Capitale", *Cahier de l'Observatoire* – n°2, Bruxelles, 2019. »

DAGNIES Jeremy, et GOELFF Maxime. « Quel avenir pour le commerce en centre-ville ? L'indispensable présence des commerces pour soutenir la qualité de vie dans nos villes ». *CEPESS Policy Paper*, avril 2016.

DORMAELS Arne, et VERWEE Isabel. *Baromètre de la Sécurité pour les entreprises : une étude exploratoire sur la sûreté dans les entreprises et la victimisation*. Institut Vias – Security and Innovation, 2019.

DUGATO Marco, FAVARIN Serena, HIDEG Gergely, et ILLYES Agnes. « The crime against businesses in Europe: A pilot survey ». *Final Report of the Project: EU Survey to assess the level and impact of crimes against business – Stage 2: Piloting the survey module*. EU: Directorate-General Home Affairs in the European Commission, 2013.

FATTAM A. « Les enquêtes de victimisation: leur contribution et leurs limites ». *Déviance et société* 5, n° 4 (1981): 423-40.

IBSA. *Entreprises-Méthodologie*. novembre 2019.

LY Giang, MUGELLINI Giulia, et KILLIAS Martin. *Survey to assess the level and impact of crimes against businesses in Switzerland*. University of Zurich, 2013.

MUGELLINI Giulia, et CANEPPELE Stefano. *Le imprese vittime di criminalità in Italia*, 2012.

PAOLI L, VISSCHERS J, VERSTRAETE C, et VAN HELLEMONT E. *The impact of cybercrime on Belgian businesses*. KULeuven - Belpo, 31 août 2018.

SMITH Patten, et PAUL Harvey. « Business Crime Scoping Exercise ». *Research Report IPSOS Mori*, n° 33 (mars 2010).

TOLSMA, Rochem, Joris BLAAUW, et TE GROTENHUIS Manfred. « When do people report crime to the police? Results from a factorial survey design in the Netherlands, 2010 ». *J Exp Criminol* 8 (2012): 117–134. <https://doi.org/10.1007/s11292-011-9138-4>.

Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum. *Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2010*, 2011.

Liste des figures

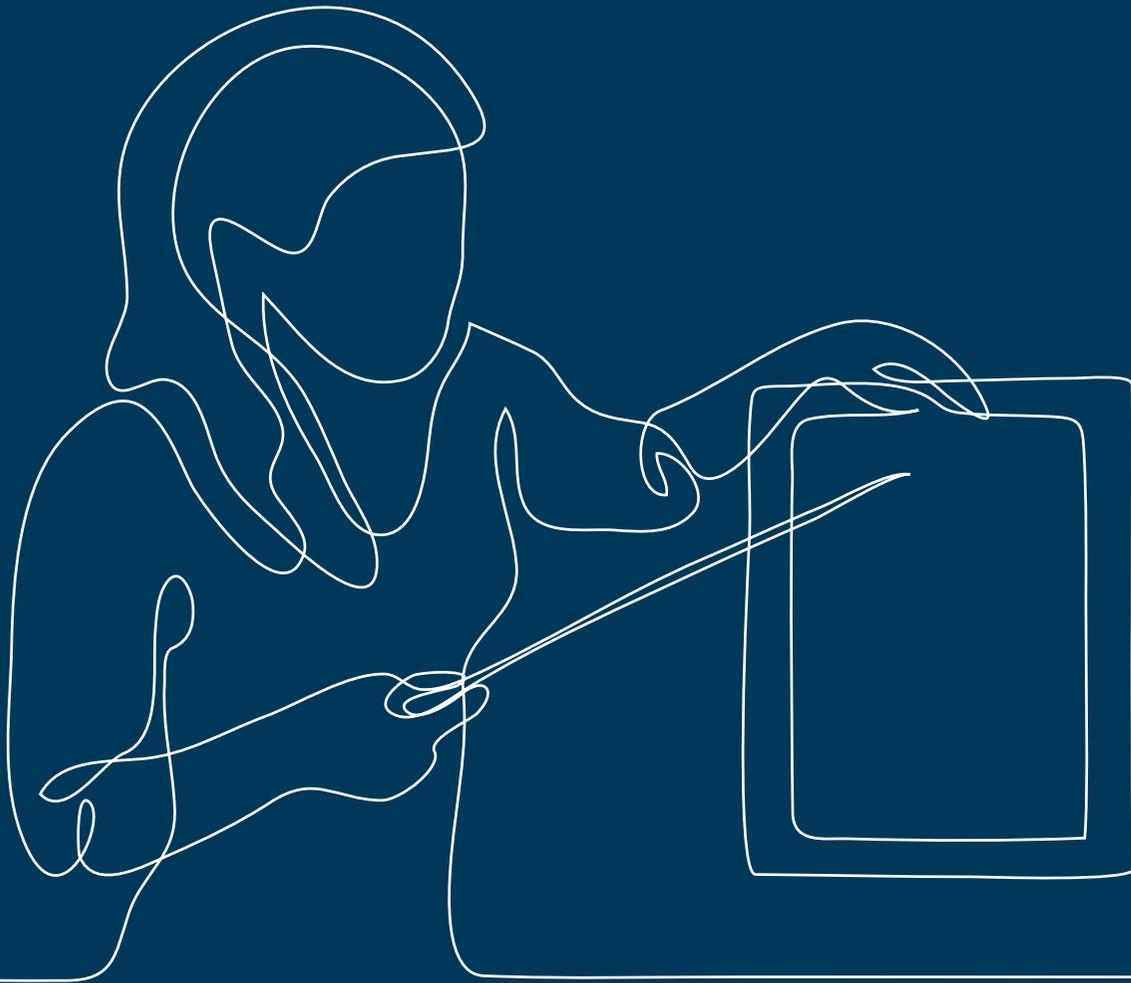
Figure 1. Clusters de communes bruxelloises - Belfius	13
Figure 2. Degré de satisfaction par rapport à son quartier, selon type d'entité et critère – BPS/OBPS	16
Figure 3. Degré de satisfaction par rapport au critère « sécurité » dans le quartier, selon type d'entité et caractéristiques – BPS/OBPS	17
Figure 4. Degré de satisfaction par rapport au critère « sécurité » dans le quartier, selon type d'entité et secteur d'activité – BPS/OBPS	18
Figure 5. Personnes physiques : degré de satisfaction dans le quartier pour le critère « sécurité », selon cluster de communes – BPS/OBPS	19
Figure 6. Personnes morales : degré de satisfaction dans le quartier pour le critère « sécurité », selon cluster de communes – BPS/OBPS	19
Figure 7. Fréquence du sentiment d'insécurité, selon type d'entité – BPS/OBPS	20
Figure 8. Fréquence du sentiment d'insécurité, selon type d'entité et caractéristiques - BPS/OBPS	21
Figure 9. Fréquence du sentiment d'insécurité, selon type d'entité et secteur d'activité – BPS/OBPS	22
Figure 10. Personnes physiques : fréquence (%) du sentiment de sécurité, selon cluster de communes – BPS/OBPS	23
Figure 11. Personnes morales : fréquence (%) du sentiment de sécurité, selon cluster de communes – BPS/OBPS	23
Figure 12. Moments de vulnérabilité d'un point de vue sécurité, selon type d'entité – BPS/OBPS	24
Figure 13. Vulnérabilité selon accessibilité des locaux, type d'entité – BPS/OBPS	25
Figure 14. Risques auxquels les entreprises se sentent le plus fréquemment confrontées, selon type d'entité – BPS/OBPS	27
Figure 15. Risque de dépôt de déchets/immondices (% « toujours » + « souvent »), selon type d'entité, secteur d'activité et cluster de communes – BPS/OBPS	28
Figure 16. Risque de dégradation de la propriété (% « toujours » + « souvent »), selon type d'entité, secteur d'activité et cluster de communes – BPS/OBPS	28
Figure 17. Risque de vol de marchandises (% « toujours » + « souvent »), selon type d'entité, secteur d'activité et cluster de communes – BPS/OBPS	29
Figure 18. Risque d'agressivité et violence verbale (% « toujours » + « souvent »), selon type d'entité, secteur d'activité et cluster de communes – BPS/OBPS	29
Figure 19. Menace la plus importante pendant les 12 derniers mois, selon type d'entité – BPS/OBPS	30

Figure 20. Victimation effective durant les 12 derniers mois, selon type d'entité et fait – BPS/OBPS	36
Figure 21. Victimation effective (%) durant les 12 derniers mois, selon secteur d'activité, type d'entité et type de fait – BPS/OBPS	38
Figure 22. Victimation auto-déclarée durant les 12 derniers mois, selon type de fait, type d'entité et cluster de communes – BPS/OBPS	39
Figure 23. Polyvictimation effective (% d'entités par n. de faits différents) durant les 12 derniers mois, selon type d'entité – BPS/OBPS	40
Figure 24. Signalement des faits à la police, selon type d'entité et fait – BPS/OBPS	42
Figure 25. Motifs de non-signalement type d'entité – BPS/OBPS	44
Figure 26. % entreprises qui répondent « signalement ailleurs » selon fait et type d'entité – BPS/OBPS	45
Figure 27. Satisfaction par rapport à la qualité de la prise en charge et de l'intervention de la police, selon type d'entité – BPS/OBPS	46
Figure 28. Satisfaction par rapport à la prise en charge et l'intervention pour les faits signalés à la police, selon type d'entité et fait – BPS/OBPS (en hachuré : nombre d'observations)	47
Figure 29. Impacts principaux (%) des faits subis les 12 derniers mois, selon type de fait, type d'entité, et fréquence de victimation – BPS/OBPS	49
Figure 30. Impacts principaux (%) des faits subis les 12 derniers mois, selon type d'entité et secteur d'activité – BPS/OBPS	51
Figure 31. Insatisfaction (% « très insatisfait » + « insatisfait ») à propos de la sécurité dans leurs quartiers, selon type d'entité, type de fait et fréquence de victimation – BPS/OBPS	52
Figure 32. Fréquence du sentiment d'insécurité (« souvent » + « toujours »), selon type d'entité, type de fait et fréquence de victimation – BPS/OBPS	53
Figure 33. Eléments de contexte en lien avec les faits subis, selon type d'entité et secteur d'activité – BPS/OBPS	55
Figure 34. Motifs en lien avec les faits subis, selon type d'entité et cluster de communes – BPS/OBPS	56
Figure 35. % d'entités ayant été approchées ou proposées de commettre une illégalité/un délit lors de ces 12 derniers mois, selon type d'entité et origine de la proposition – BPS/OBPS	57
Figure 36. Autoévaluation du niveau de protection, selon domaine et type d'entité – BPS/OBPS	60
Figure 37. Autoévaluation du niveau de protection global (5 domaines), selon type d'entité et secteur d'activité – BPS/OBPS	61
Figure 38. Personnes physiques : Autoévaluation du niveau de protection global (5 domaines), selon cluster de communes – BPS/OBPS	62

Figure 39. Personnes morales : Autoévaluation du niveau de protection global (5 domaines), selon cluster de communes – BPS/OBPS	62
Figure 40. Proportion des entreprises ayant adopté des mesures pour se prémunir des risques de criminalité, selon mesure et type de société – BPS/OBPS	63
Figure 41. Proportion des entreprises ayant adopté des mesures pour se prémunir des risques de criminalité, selon mesure, type de société et secteur d'activité – BPS/OBPS	64
Figure 42. Proportion des entreprises ayant adopté des mesures pour se prémunir des risques de criminalité, selon mesure, type de société et cluster de communes – BPS/OBPS	65
Figure 43. % entreprises ayant utilisé des moyens additionnels pour prévenir la criminalité et améliorer la sécurité, selon moyen et type de société – BPS/OBPS	66
Figure 44. % entreprises ayant consulté des services afin de renforcer leur sécurité et sûreté durant les 12 derniers mois, selon service et type de société – BPS/OBPS	66
Figure 45. % entreprises ayant consulté des services afin de renforcer leur sécurité et sûreté durant les 12 derniers mois, selon service, secteur d'activité et type de société – BPS/OBPS	67
Figure 46. % entreprises ayant consulté des services afin de renforcer leur sécurité durant les 12 derniers mois, selon service, cluster de communes et type de société – BPS/OBPS	68

Liste des tableaux

Tableau 1. Personnes physiques et morales : profil par forme juridique et profession (%) – BPS/OBPS	10
Tableau 2. Personnes physiques et morales : nombre d'employés, siège dans le quartier, ancienneté, lieux, horaires et temps de l'activité (%) – BPS/OBPS	11
Tableau 3. Regroupement des secteurs d'activité – BPS/OBPS	12
Tableau 4. Regroupement des types de faits – BPS/OBPS	12
Tableau 5. Moments de plus grande vulnérabilité (top 5), selon le type d'entité, le secteur d'activité et le cluster de communes – BPS/OBPS	26
Tableau 6. Forme de criminalité (top 4) la plus menaçante durant 12 derniers mois, selon le secteur d'activité et cluster de communes – BPS/OBPS	31
Tableau 7. Perception sur les secteurs d'activité les plus menacés (top 10), selon type d'entité – BPS/OBPS	32
Tableau 8. Actions à mettre en œuvre sur le territoire de la Région bruxelloise afin de réduire la criminalité dirigée contre son secteur d'activité (top 5), selon type d'entité, secteur d'activité et cluster – BPS/OBPS	70



Annexes

Les dépôts de déchets/immondices

Fréquence de la victimation	PP	PM
Base	400	400
1 seule fois	10%	10%
Entre 1 à 10 fois	30%	28%
Plus de 10 fois	22%	25%
Jamais	38%	37%
Je ne sais pas	-	0%

Auteur	PP	PM
Base	249	250
Souvent commis par employés	-	1%
Principalement tiers externes à l'entreprise	97%	96%
Autant en interne qu'en externe	1%	2%
Je ne sais pas	2%	1%

Signalement	PP	PM
Base	249	250
Toujours	4%	2%
Parfois	9%	16%
Jamais	86%	82%
Je ne sais pas	1%	0%

Motifs de non-signalement	PP	PM
Base	237	244
Le préjudice n'en valait pas la peine	41%	46%
Le sentiment plainte ne servait à rien, était inutile	37%	40%
La peur des représailles	1%	1%
Pour préserver l'image/la réputation de l'entreprise	1%	2%
Le fait a été signalé à d'autres services	28%	23%
Je ne sais pas	5%	5%

Les dégradations de la propriété

Fréquence de la victimation	PP	PM
Base	400	400
1 seule fois	17%	15%
Entre 1 à 10 fois	10%	20%
Plus de 10 fois	3%	5%
Jamais	70%	59%
Je ne sais pas	1%	1%

Auteur	PP	PM
Base	117	159
Souvent commis par employés	1%	1%
Principalement tiers externes à l'entreprise	94%	90%
Autant en interne qu'en externe	4%	4%
Je ne sais pas	1%	4%

Signalement	PP	PM
Base	117	159
Toujours	19%	21%
Parfois	20%	23%
Jamais	62%	55%
Je ne sais pas	-	1%

Motifs de non-signalement	PP	PM
Base	95	124
Le préjudice n'en valait pas la peine	52%	53%
Le sentiment plainte ne servait à rien, était inutile	56%	53%
La peur des représailles	3%	2%
Pour préserver l'image/la réputation de l'entreprise	2%	3%
Le fait a été signalé à d'autres services	15%	12%
Je ne sais pas	2%	4%

L'agressivité/violence physique

Fréquence de la victimation	PP	PM
Base	400	400
1 seule fois	9%	10%
Entre 1 à 10 fois	3%	9%
Plus de 10 fois	1%	1%
Jamais	86%	80%
Je ne sais pas	1%	0%



Signalement	PP	PM
Base	53	78
Toujours	13%	13%
Parfois	13%	28%
Jamais	74%	59%
Je ne sais pas	-	-

Auteur	PP	PM
Base	53	78
Souvent commis par employés	-	3%
Principalement tiers externes à l'entreprise	91%	94%
Autant en interne qu'en externe	8%	4%
Je ne sais pas	2%	-

Motifs de non-signalement	PP	PM
Base	46	68
Le préjudice n'en valait pas la peine	50%	53%
Le sentiment plainte ne servait à rien, était inutile	48%	54%
La peur des représailles	2%	4%
Pour préserver l'image/la réputation de l'entreprise	-	6%
Le fait a été signalé à d'autres services	7%	7%
Je ne sais pas	4%	3%

L'agressivité/violence verbale

Fréquence de la victimation	PP	PM
Base	400	400
1 seule fois	18%	15%
Entre 1 à 10 fois	22%	26%
Plus de 10 fois	5%	8%
Jamais	56%	52%
Je ne sais pas	-	0%



Signalement	PP	PM
Base	178	192
Toujours	3%	4%
Parfois	7%	14%
Jamais	89%	81%
Je ne sais pas	1%	1%

Auteur	PP	PM
Base	178	192
Souvent commis par employés	1%	2%
Principalement tiers externes à l'entreprise	93%	92%
Autant en interne qu'en externe	5%	5%
Je ne sais pas	1%	2%

Motifs de non-signalement	PP	PM
Base	171	182
Le préjudice n'en valait pas la peine	58%	57%
Le sentiment plainte ne servait à rien, était inutile	47%	46%
La peur des représailles	5%	3%
Pour préserver l'image/la réputation de l'entreprise	3%	3%
Le fait a été signalé à d'autres services	2%	6%
Je ne sais pas	5%	3%

Les violences sexuelles

Fréquence de la victimation	PP	PM
Base	400	400
1 seule fois	1%	0%
Entre 1 à 10 fois	0%	1%
Plus de 10 fois	-	-
Jamais	99%	99%
Je ne sais pas	-	1%



Signalement	PP	PM
Base	4	3
Toujours	-	33%
Parfois	-	-
Jamais	100%	67%
Je ne sais pas	-	-

Auteur	PP	PM
Base	4	3
Souvent commis par employés	-	-
Principalement tiers externes à l'entreprise	50%	100%
Autant en interne qu'en externe	-	-
Je ne sais pas	50%	-

Motifs de non-signalement	PP	PM
Base	4	2
Le préjudice n'en valait pas la peine	-	-
Le sentiment plainte ne servait à rien, était inutile	50%	100%
La peur des représailles	-	-
Pour préserver l'image/la réputation de l'entreprise	25%	-
Le fait a été signalé à d'autres services	-	-
Je ne sais pas	50%	-

L'extorsion/racket

Fréquence de la victimation	PP	PM
Base	400	400
1 seule fois	4%	4%
Entre 1 à 10 fois	4%	3%
Plus de 10 fois	0%	1%
Jamais	91%	93%
Je ne sais pas	0%	-



Signalement	PP	PM
Base	35	29
Toujours	11%	10%
Parfois	9%	24%
Jamais	80%	66%
Je ne sais pas	-	-

Auteur	PP	PM
Base	35	29
Souvent commis par employés	-	3%
Principalement tiers externes à l'entreprise	94%	93%
Autant en interne qu'en externe	-	-
Je ne sais pas	6%	3%

Motifs de non-signalement	PP	PM
Base	31	26
Le préjudice n'en valait pas la peine	29%	31%
Le sentiment plainte ne servait à rien, était inutile	42%	62%
La peur des représailles	3%	-
Pour préserver l'image/la réputation de l'entreprise	3%	-
Le fait a été signalé à d'autres services	16%	19%
Je ne sais pas	23%	8%

Le vol de marchandises

Fréquence de la victimation	PP	PM
Base	400	400
1 seule fois	9%	12%
Entre 1 à 10 fois	10%	16%
Plus de 10 fois	2%	5%
Jamais	79%	68%
Je ne sais pas	1%	0%



Signalement	PP	PM
Base	82	127
Toujours	15%	20%
Parfois	20%	29%
Jamais	66%	50%
Je ne sais pas	-	1%

Auteur	PP	PM
Base	82	127
Souvent commis par employés	1%	2%
Principalement tiers externes à l'entreprise	90%	85%
Autant en interne qu'en externe	6%	12%
Je ne sais pas	2%	1%

Motifs de non-signalement	PP	PM
Base	70	100
Le préjudice n'en valait pas la peine	59%	58%
Le sentiment plainte ne servait à rien, était inutile	53%	51%
La peur des représailles	1%	1%
Pour préserver l'image/la réputation de l'entreprise	3%	3%
Le fait a été signalé à d'autres services	1%	4%
Je ne sais pas	4%	6%

Le vol de/dans/sur véhicule

Fréquence de la victimation	PP	PM
Base	400	400
1 seule fois	10%	12%
Entre 1 à 10 fois	5%	7%
Plus de 10 fois	-	1%
Jamais	86%	80%
Je ne sais pas	0%	1%



Signalement	PP	PM
Base	57	78
Toujours	54%	49%
Parfois	18%	23%
Jamais	28%	26%
Je ne sais pas	-	3%

Auteur	PP	PM
Base	57	78
Souvent commis par employés	-	1%
Principalement tiers externes à l'entreprise	95%	94%
Autant en interne qu'en externe	2%	3%
Je ne sais pas	4%	3%

Motifs de non-signalement	PP	PM
Base	26	38
Le préjudice n'en valait pas la peine	46%	39%
Le sentiment plainte ne servait à rien, était inutile	38%	32%
La peur des représailles	-	5%
Pour préserver l'image/la réputation de l'entreprise	-	3%
Le fait a été signalé à d'autres services	8%	13%
Je ne sais pas	15%	13%

Le vol à main armée

Fréquence de la victimation	PP	PM
Base	400	400
1 seule fois	2%	2%
Entre 1 à 10 fois	-	0%
Plus de 10 fois	-	-
Jamais	99%	98%
Je ne sais pas	-	0%



Signalement	PP	PM
Base	6	9
Toujours	100%	56%
Parfois	-	11%
Jamais	-	22%
Je ne sais pas	-	11%

Auteur	PP	PM
Base	6	9
Souvent commis par employés	-	-
Principalement tiers externes à l'entreprise	100%	100%
Autant en interne qu'en externe	-	-
Je ne sais pas	-	-

Motifs de non-signalement	PP	PM
Base	-	3
Le préjudice n'en valait pas la peine	-	-
Le sentiment plainte ne servait à rien, était inutile	-	67%
La peur des représailles	-	-
Pour préserver l'image/la réputation de l'entreprise	-	33%
Le fait a été signalé à d'autres services	-	-
Je ne sais pas	-	-

Le vol à l'étalage

Fréquence de la victimation	PP	PM
Base	400	400
1 seule fois	3%	4%
Entre 1 à 10 fois	6%	9%
Plus de 10 fois	1%	4%
Jamais	90%	83%
Je ne sais pas	1%	1%



Signalement	PP	PM
Base	39	66
Toujours	3%	9%
Parfois	15%	15%
Jamais	82%	71%
Je ne sais pas	-	5%

Auteur	PP	PM
Base	39	66
Souvent commis par employés	-	3%
Principalement tiers externes à l'entreprise	95%	89%
Autant en interne qu'en externe	5%	8%
Je ne sais pas	-	-

Motifs de non-signalement	PP	PM
Base	38	57
Le préjudice n'en valait pas la peine	58%	58%
Le sentiment plainte ne servait à rien, était inutile	55%	54%
La peur des représailles	-	-
Pour préserver l'image/la réputation de l'entreprise	-	2%
Le fait a été signalé à d'autres services	3%	4%
Je ne sais pas	-	4%

Le cambriolage

Fréquence de la victimation	PP	PM
Base	400	400
1 seule fois	9%	10%
Entre 1 à 10 fois	3%	6%
Plus de 10 fois	-	-
Jamais	88%	84%
Je ne sais pas	-	1%



Signalement	PP	PM
Base	47	63
Toujours	68%	70%
Parfois	13%	17%
Jamais	15%	10%
Je ne sais pas	4%	3%

Auteur	PP	PM
Base	47	63
Souvent commis par employés	-	2%
Principalement tiers externes à l'entreprise	96%	95%
Autant en interne qu'en externe	2%	3%
Je ne sais pas	2%	-

Motifs de non-signalement	PP	PM
Base	13	17
Le préjudice n'en valait pas la peine	31%	35%
Le sentiment plainte ne servait à rien, était inutile	62%	29%
La peur des représailles	-	-
Pour préserver l'image/la réputation de l'entreprise	-	6%
Le fait a été signalé à d'autres services	15%	24%
Je ne sais pas	15%	12%

La fraude à la facture

Fréquence de la victimation	PP	PM
Base	400	400
1 seule fois	5%	8%
Entre 1 à 10 fois	4%	4%
Plus de 10 fois	0%	1%
Jamais	91%	87%
Je ne sais pas	1%	1%



Signalement	PP	PM
Base	36	50
Toujours	3%	12%
Parfois	14%	22%
Jamais	83%	66%
Je ne sais pas	-	-

Auteur	PP	PM
Base	36	50
Souvent commis par employés	6%	-
Principalement tiers externes à l'entreprise	89%	98%
Autant en interne qu'en externe	-	2%
Je ne sais pas	6%	-

Motifs de non-signalement	PP	PM
Base	35	44
Le préjudice n'en valait pas la peine	49%	55%
Le sentiment plainte ne servait à rien, était inutile	43%	41%
La peur des représailles	3%	-
Pour préserver l'image/la réputation de l'entreprise	9%	2%
Le fait a été signalé à d'autres services	6%	18%
Je ne sais pas	9%	5%

La fraude à la carte bancaire

Fréquence de la victimation	PP	PM
Base	400	400
1 seule fois	4%	8%
Entre 1 à 10 fois	3%	3%
Plus de 10 fois	0%	1%
Jamais	93%	88%
Je ne sais pas	0%	1%

Auteur	PP	PM
Base	29	45
Souvent commis par employés	-	2%
Principalement tiers externes à l'entreprise	100%	96%
Autant en interne qu'en externe	-	2%
Je ne sais pas	-	-

Signalement	PP	PM
Base	29	45
Toujours	24%	29%
Parfois	17%	11%
Jamais	52%	60%
Je ne sais pas	7%	-

Motifs de non-signalement	PP	PM
Base	20	32
Le préjudice n'en valait pas la peine	20%	38%
Le sentiment plainte ne servait à rien, était inutile	40%	31%
La peur des représailles	-	-
Pour préserver l'image/la réputation de l'entreprise	-	3%
Le fait a été signalé à d'autres services	45%	34%
Je ne sais pas	5%	9%

Les faux documents

Fréquence de la victimation	PP	PM
Base	400	400
1 seule fois	6%	8%
Entre 1 à 10 fois	4%	7%
Plus de 10 fois	1%	1%
Jamais	89%	84%
Je ne sais pas	1%	1%

Auteur	PP	PM
Base	42	64
Souvent commis par employés	2%	2%
Principalement tiers externes à l'entreprise	95%	94%
Autant en interne qu'en externe	-	3%
Je ne sais pas	2%	2%

Signalement	PP	PM
Base	42	64
Toujours	10%	14%
Parfois	10%	14%
Jamais	81%	70%
Je ne sais pas	-	2%

Motifs de non-signalement	PP	PM
Base	38	54
Le préjudice n'en valait pas la peine	47%	50%
Le sentiment plainte ne servait à rien, était inutile	34%	39%
La peur des représailles	3%	2%
Pour préserver l'image/la réputation de l'entreprise	3%	-
Le fait a été signalé à d'autres services	3%	17%
Je ne sais pas	16%	9%

Le ransomware

Fréquence de la victimation	PP	PM
Base	400	400
1 seule fois	7%	8%
Entre 1 à 10 fois	5%	6%
Plus de 10 fois	1%	2%
Jamais	88%	83%
Je ne sais pas	0%	1%



Signalement	PP	PM
Base	48	63
Toujours	10%	10%
Parfois	10%	16%
Jamais	77%	68%
Je ne sais pas	2%	6%

Auteur	PP	PM
Base	48	63
Souvent commis par employés	-	3%
Principalement tiers externes à l'entreprise	96%	92%
Autant en interne qu'en externe	-	3%
Je ne sais pas	4%	2%

Motifs de non-signalement	PP	PM
Base	42	53
Le préjudice n'en valait pas la peine	43%	47%
Le sentiment plainte ne servait à rien, était inutile	38%	43%
La peur des représailles	-	2%
Pour préserver l'image/la réputation de l'entreprise	-	-
Le fait a été signalé à d'autres services	26%	13%
Je ne sais pas	12%	8%

Le hacking/phishing

Fréquence de la victimation	PP	PM
Base	400	400
1 seule fois	9%	9%
Entre 1 à 10 fois	12%	15%
Plus de 10 fois	6%	8%
Jamais	73%	68%
Je ne sais pas	1%	1%



Signalement	PP	PM
Base	107	126
Toujours	5%	6%
Parfois	6%	8%
Jamais	89%	84%
Je ne sais pas	1%	2%

Auteur	PP	PM
Base	107	126
Souvent commis par employés	-	1%
Principalement tiers externes à l'entreprise	96%	95%
Autant en interne qu'en externe	-	1%
Je ne sais pas	4%	3%

Motifs de non-signalement	PP	PM
Base	101	116
Le préjudice n'en valait pas la peine	49%	46%
Le sentiment plainte ne servait à rien, était inutile	38%	47%
La peur des représailles	-	1%
Pour préserver l'image/la réputation de l'entreprise	-	3%
Le fait a été signalé à d'autres services	22%	16%
Je ne sais pas	9%	8%

Le sabotage informatique

Fréquence de la victimation	PP	PM
Base	400	400
1 seule fois	5%	6%
Entre 1 à 10 fois	3%	6%
Plus de 10 fois	1%	1%
Jamais	92%	87%
Je ne sais pas	0%	1%



Signalement	PP	PM
Base	31	48
Toujours	3%	8%
Parfois	13%	6%
Jamais	81%	81%
Je ne sais pas	3%	4%

Auteur	PP	PM
Base	31	48
Souvent commis par employés	-	2%
Principalement tiers externes à l'entreprise	100%	96%
Autant en interne qu'en externe	-	-
Je ne sais pas	-	2%

Motifs de non-signalement	PP	PM
Base	29	42
Le préjudice n'en valait pas la peine	45%	48%
Le sentiment plainte ne servait à rien, était inutile	38%	57%
La peur des représailles	-	-
Pour préserver l'image/la réputation de l'entreprise	3%	7%
Le fait a été signalé à d'autres services	21%	10%
Je ne sais pas	10%	2%

Les comportements dérangeants

Fréquence de la victimation	PP	PM
Base	400	400
1 seule fois	13%	12%
Entre 1 à 10 fois	23%	25%
Plus de 10 fois	4%	6%
Jamais	61%	57%
Je ne sais pas	-	-



Signalement	PP	PM
Base	157	174
Toujours	4%	3%
Parfois	15%	18%
Jamais	81%	78%
Je ne sais pas	-	-

Auteur	PP	PM
Base	157	174
Souvent commis par employés	-	-
Principalement tiers externes à l'entreprise	95%	97%
Autant en interne qu'en externe	4%	2%
Je ne sais pas	1%	1%

Motifs de non-signalement	PP	PM
Base	151	168
Le préjudice n'en valait pas la peine	51%	59%
Le sentiment plainte ne servait à rien, était inutile	46%	45%
La peur des représailles	6%	2%
Pour préserver l'image/la réputation de l'entreprise	3%	4%
Le fait a été signalé à d'autres services	3%	7%
Je ne sais pas	5%	2%

Les faits liés au terrorisme

Fréquence de la victimation	PP	PM
Base	400	400
1 seule fois	1%	1%
Entre 1 à 10 fois	1%	0%
Plus de 10 fois	-	0%
Jamais	99%	99%
Je ne sais pas	-	-



Signalement	PP	PM
Base	6	5
Toujours	50%	40%
Parfois	17%	-
Jamais	17%	40%
Je ne sais pas	17%	20%

Auteur	PP	PM
Base	6	5
Souvent commis par employés	-	-
Principalement tiers externes à l'entreprise	100%	80%
Autant en interne qu'en externe	-	-
Je ne sais pas	-	20%

Motifs de non-signalement	PP	PM
Base	2	2
Le préjudice n'en valait pas la peine	-	-
Le sentiment plainte ne servait à rien, était inutile	50%	50%
La peur des représailles	-	-
Pour préserver l'image/la réputation de l'entreprise	-	50%
Le fait a été signalé à d'autres services	50%	-
Je ne sais pas	-	-





bps-bpv

.brussels 

Bruxelles Prévention & Sécurité
Brussel Preventie & Veiligheid

Contact :

BPS

Tél : +32 (0) 507.99.11

info@bps.brussels

rue de Ligne, 40 - 1000 Bruxelles

Pour plus d'informations sur le Cahier de l'Observatoire n°3 : www.bps-bpv.brussels

Éditeur responsable :

Jamil ARAOUD, Directeur Général

rue de Ligne, 40 B -1000 Bruxelles

info@bps.brussels

D/2020/14.168/9

© BPS 2020 Tous droits réservés

La reproduction de ce Cahier, en tout ou en partie, est autorisée à la condition expresse de mentionner clairement la source sous la forme :
"Observatoire bruxellois pour la Prévention et la Sécurité, Résultats de l'enquête régionale de sécurité 2019. Sentiment de sécurité et victimation des entreprises en Région de Bruxelles-Capitale (Cahier de l'Observatoire n°3). Bruxelles : Bruxelles Prévention & Sécurité, 2020"

