

Cahier n°6
de l'Observatoire

Résultats de l'enquête régionale de sécurité 2021

Entreprises

Auteurs

Jean-Lionel LACOUR, Carlos ROCABADO

Coordination

Sophie CROISET

Direction de l'Observatoire de safe.brussels

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 ; DCA-Bruxelles), le Procureur du 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) ;
- › Les représentants des services de prévention des communes bruxelloises.

Cahier n°6
de l'Observatoire

Résultats de l'enquête régionale de sécurité 2021

Entreprises

Table des matières

Abréviations	p. 4
Introduction	p. 5
Partie I. Cadre méthodologie	
1 Méthodologie	p. 8
1.1 Echantillon	p. 8
1.2 Questionnaire et mode de passation	p. 8
1.3 Regroupements	p. 8
1.4 Marge d'erreur	p. 10
1.5 Présentation des résultats	p. 10
1.6 Précautions méthodologiques générales	p. 10
2 Profil des entreprises répondantes	p. 10
3 Crise sanitaire : impact et continuité des activités	p. 13
3.1 Aménagements réalisés pour assurer la continuité des activités	p. 13
Partie II. Sentiment de sécurité	
1 Appréciation de la sécurité	p. 16
2 Fréquence du sentiment d'insécurité	p. 18
3 Moments où le sentiment d'insécurité est le plus marqué	p. 20
4 Fréquence de confrontation à des nuisances	p. 22
5 Probabilité de victimation	p. 25
6 Changements dans l'appréciation de la sécurité durant la crise sanitaire	p. 28
6.1 Hors cybersécurité	p. 28
6.2 Cybersécurité	p. 29
7 Synthèse intermédiaire et discussion transversale	p. 30

Partie III. Victimation

1	Victimation effective	p. 37
2	Signalement des faits auprès de la police	p. 41
3	Raisons pour lesquelles il n’y a pas eu de signalement auprès de la police	p. 42
4	Signalement à d’autres services que la police	p. 43
5	Satisfaction par rapport au suivi	p. 43
6	Impact de la victimation	p. 44
7	Facteurs potentiellement en lien avec la victimation	p. 46
8	Synthèse intermédiaire et discussions transversales	p. 49

Partie IV. Mesures de prévention

1	Type de mesures prises	p. 54
2	Crise sanitaire : moyens de protection supplémentaires	p. 55
3	Services utilisés	p. 56
4	Perception des mesures publiques de prévention	p. 58
5	Gestion de crise (non sanitaire)	p. 61
6	Espionnage économique	p. 62
7	Synthèse intermédiaire – analyse transversale	p. 63

Partie V. Conclusions et recommandations

Conclusions	p. 66
Recommandations	p. 68
Bibliographie	p. 69
Liste des tableaux	p. 69
Liste des figures	p. 69

Abréviations

- › **ERS** Enquête régionale de sécurité
- › **IBSA** Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse
- › **RBC** Région Bruxelles-Capitale

Introduction

Les enquêtes régionales de sécurité menées par safe.brussels sont des outils importants pour la sécurité et la prévention. Elles permettent d'évaluer le sentiment de sécurité de la population et elles sont un complément essentiel aux statistiques policières – qui reflètent la criminalité enregistrée – afin de caractériser la victimation. Chaque année, safe.brussels réalise une enquête régionale de sécurité dont le public-cible alterne un an sur deux entre les particuliers (résidents, navetteurs et touristes) et les entreprises.

Le sentiment d'insécurité, qui peut être défini comme l'expression de craintes et d'inquiétudes perçues, est difficile à mesurer et à appréhender. Les craintes et les inquiétudes de la population sont diverses et multiples et leur origine est multifactorielle. Ainsi, safe.brussels accorde beaucoup d'importance à caractériser ce sentiment d'insécurité au travers de ses enquêtes. Le questionnaire est pensé afin de dégager des différences d'appréciation de la sécurité au sein de certains groupes et afin d'identifier des facteurs rendant la population sensible à certaines problématiques en lien avec la sécurité. Dans une démarche inédite, l'observatoire de safe.brussels interroge les entreprises dans ses enquêtes de sécurité dans le but de dégager l'expression des inquiétudes et des craintes de ce groupe particulier dans le cadre de leurs activités. En effet, les entreprises jouent un rôle considérable dans l'activité d'une métropole et il apparaît primordial de leur dédier une enquête de sécurité spécifique afin d'améliorer la connaissance sur la manière dont elles sont affectées par les problématiques sécuritaires. Cette enquête est la 2e édition destinée aux entreprises, après celle réalisée en 2019. Elle a été pensée pour dissocier les résultats en fonction des caractéristiques des entreprises comme le secteur ou le territoire d'activité.

L'enquête de sécurité est également utile pour améliorer les connaissances relatives à la prévalence de la victimation. Si elles reposent, pour certains types de faits, sur la proactivité des acteurs de la sécurité (par exemple ceux liés aux stupéfiants ou à la sécurité routière), les statistiques policières ou administratives sont représentatives de la criminalité à condition que les victimes signalent les faits ou les désordres qu'elles ont subis. Dans la réalité, les faits ne sont pas toujours rapportés et les enquêtes de victimation permettent dès lors d'évaluer dans quelle mesure et comment les faits sont signalés. En dédiant cette enquête aux entreprises, le questionnaire permet ainsi de caractériser la victimation des entreprises en fonction de leur secteur ou territoire d'activité et offre ainsi une image inédite.

Au-delà des aspects primordiaux de la victimation et du sentiment de sécurité, l'enquête permet également de collecter des informations sur les mesures de prévention prises par les entreprises, ainsi que sur leur ressenti par rapport aux mesures de prévention prises par les autorités.

Enfin, cette enquête, réalisée dans un contexte de crise sanitaire, a été l'occasion de recueillir des informations auprès des entreprises au sujet de l'impact de la crise sur leur activité et sur leur sentiment d'insécurité.



Partie I **Cadre
méthodologique**

1 Méthodologie

1.1 Échantillon

La population-cible pour cette enquête est l'ensemble des entreprises, quelle que soit leur forme juridique, qui sont installées sur les dix-neuf communes de la Région Bruxelles-Capitale (RBC). 1063 répondants (voir infra) ont participé à l'enquête. À la différence de l'enquête réalisée en 2019, où deux sous-échantillons – l'un pour les personnes physiques et l'autre pour les personnes morales – avaient été dressés pour effectuer une analyse différenciée, la présente enquête se base sur un échantillon unique. Les deux principales raisons du changement de méthodologie sont :

- l'absence de différences significatives entre les deux sous-échantillons sélectionnés en 2019 et la possibilité de présenter ces différences par l'établissement de quotas par taille et/ou de réponses par type de société ;
- une volonté de présenter les résultats de manière unifiée et non fragmentée et *in fine* représentative de la composition réelle de l'entrepreneuriat bruxellois.

L'échantillon unique a été dressé selon des quotas spécifiques. Ces derniers ont été définis sur la base de trois critères :

1. Le secteur d'activité de l'entreprise, sur la base des sections de la nomenclature NACE-BEL[1] et des informations fournies par l'Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse (IBSA) ;
2. La localisation de l'entreprise, définie par la commune, selon le code postal ;
3. La taille de l'entreprise mesurée sur la base du nombre d'employés.

1.2 Questionnaire et mode de passation

Le questionnaire, établi par l'observatoire de safe.brussels, se compose de 4 parties. La première partie – signalétique – identifie les caractéristiques des entreprises (forme juridique, taille, secteur d'activité, localisation, nombre d'années dans le quartier, horaires, lieu principal d'exercice d'activité). La deuxième partie reprend les questions liées au sentiment de sécurité. La troisième se focalise sur la victimation auto-déclarée, sa signalisation et ses impacts. Enfin, la dernière partie est dédiée aux mesures de prévention prises par les entreprises pour améliorer leur sécurité (moyens de protection, services consultés), à leur position par rapport à la gestion de crise et aux mesures publiques de prévention.

Comme recommandé pour ce type d'enquête, les questions sur les faits passés se réfèrent à un horizon temporel limité,

pour assurer la comparabilité des résultats et éviter l'effet « erreur de mémoire »[2], croissant avec le temps écoulé entre le moment du fait et le moment de l'enquête. Une période de douze mois est utilisée comme horizon temporel.

L'enquête a été menée par téléphone entre août et octobre 2021. La durée de l'enquête était en moyenne de 23 minutes. Les contacts ont été sélectionnés aléatoirement depuis les bases de données de Graydon, Infobel et Orbis. Ces bases de données répertorient les numéros de téléphone des entreprises de la région Bruxelles Capitale en fonction de leur code NACE-BEL, le nombre d'employés ainsi que le code postal. Les personnes interrogées sont toutes en charge de la gestion de la sécurité et de la prévention dans la société qu'elles représentent.

1.3 Regroupements

Une deuxième différence de cette enquête par rapport à celle de 2019 est le regroupement *ex-ante* de certaines variables. La constitution de groupes de secteurs d'activité et de communes, avant le début du travail de terrain, est un ajustement méthodologique par rapport à la version précédente de cette étude, où le regroupement avait été effectué après la phase de récolte de données. Du point de vue des secteurs, le regroupement en catégories, basé sur la similarité des activités de la section NACE-BEL, permet de

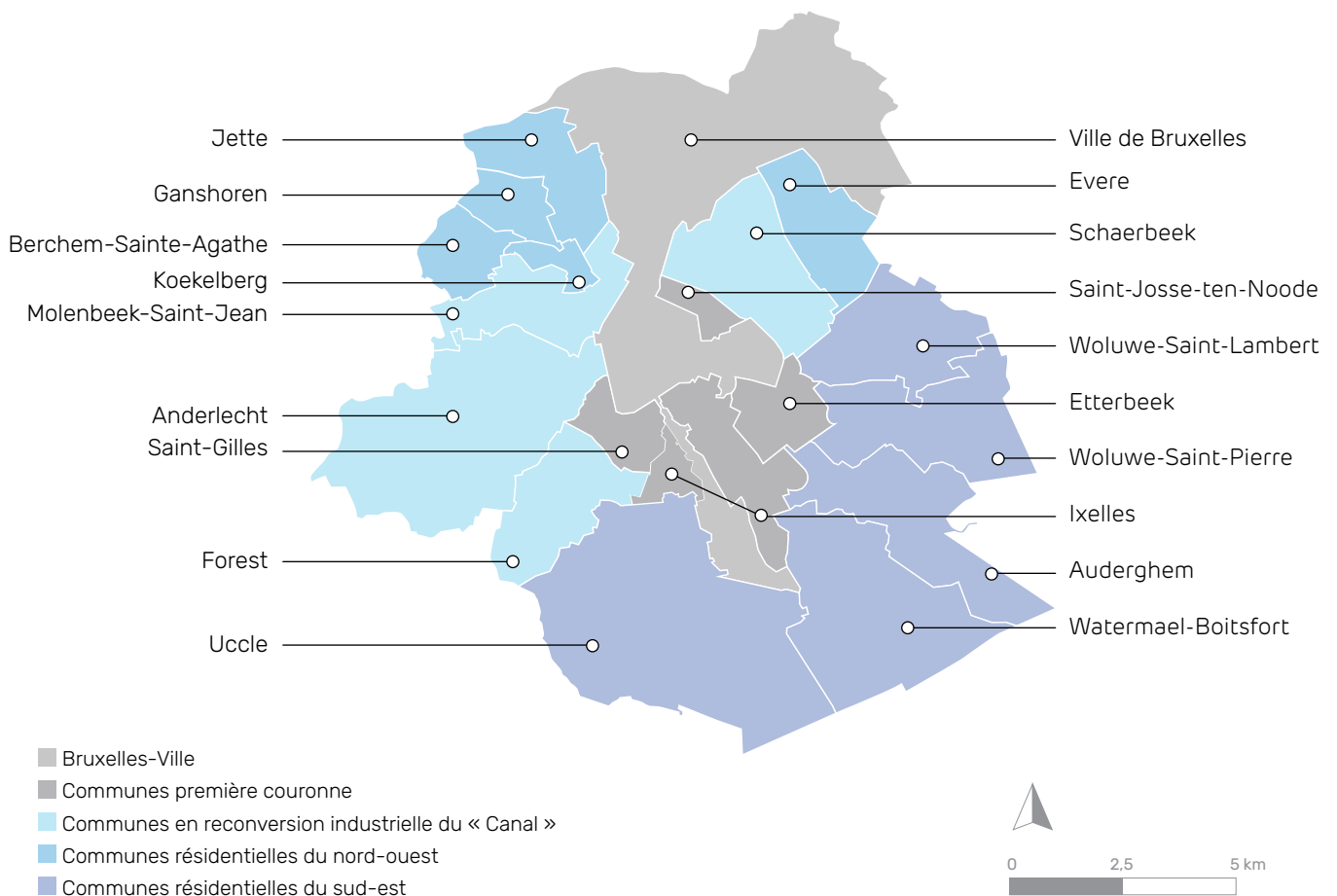
réduire l'impact des éventuelles pondérations par secteur en privilégiant les compensations entre secteurs à l'intérieur d'un regroupement (Tableau 1). Ces catégories seront utilisées tout au long de ce rapport.

TABLEAU 1. Regroupement des secteurs d'activité – BPS/OBPS

Secteur d'activité	Section NACE-BEL	
Technique/scientifique	M	Activités spécialisées, scientifiques et techniques
Commerce	G	Commerce ; réparation de véhicules automobiles et de motocycles
Construction	F	Construction
Hébergement/restauration	I	Hébergement et restauration
Services aux personnes	P	Enseignement
	Q	Santé humaine et action sociale
	S	Autres activités de services
Télécoms/loisirs	R	Arts, spectacles et activités récréatives
	J	Information et communication
Industrie/transport	H	Transports et entreposage
	C	Industrie manufacturière
Services administratifs/financiers	N	Activités de services administratifs et de soutien
	K	Activités financières et d'assurance
	L	Activités immobilières

En ce qui concerne les communes, le regroupement utilisé pour la constitution des quotas de l'échantillon est celui des clusters de communes, selon la typologie Belfius [7].

FIGURE 1. Clusters des communes bruxelloises – BPS/OBPS. Source : Belfius



1.4 Marge d'erreur

La méthodologie d'enquête assure une marge d'erreur de 3% pour un intervalle de confiance de 95% pour les résultats présentés à l'échelle de la Région. La marge d'erreur augmente lorsque les résultats sont ventilés à d'autres échelles. Dans un souci de lisibilité du document, les marges d'erreur ne sont pas détaillées dans les figures et les chiffres donnés mais elles sont effectivement prises en compte lors des calculs de différences significatives. Seules les différences

significatives sont explicitement décrites dans le texte. Les différences significatives entre sous-groupes sont calculées entre ces derniers avec un **niveau de confiance de 95%**. Ceci signifie qu'une différence observée entre deux proportions ou deux moyennes dans notre échantillon qui est déclarée « significative » a, dans les faits, moins de 5% de chances de ne pas exister à hauteur de la population de référence.

1.5 Présentation des résultats

Afin de faciliter la lecture du document, les réponses aux différentes questions sont présentées de la même manière tout le long du document :

- › Une première image globale est donnée pour l'ensemble des répondants ;
- › Les réponses sont ensuite ventilées par secteur d'activité et par clusters de communes ;

› Enfin les réponses pour les autres caractéristiques de l'entreprise sont analysées.

En fin de chaque section, nous proposons une analyse plus approfondie où les réponses une sélection de questions sont croisées entre elles.

1.6 Précautions méthodologiques générales

Les enquêtes auprès de la population peuvent être sujettes à l'introduction de biais liés à l'interprétation des questions par l'interviewé, liés à la nature subjective des réponses données ou encore liés à la motivation de l'interviewé. Par exemple, il peut être difficile pour le répondant d'identifier de manière

précise la période des 12 mois précédant l'enquête. Il peut également y avoir différentes manières de comprendre une même question, ou différents faits décrits. La longueur de l'interview peut également conduire le répondant à donner des réponses moins précises au cours de l'entretien.

2 Profil des entreprises répondantes

Au vu des écarts existants entre l'échantillon ciblé et l'échantillon atteint, une pondération a été appliquée aux résultats afin de ramener la représentation des secteurs, des tailles d'entreprise et des clusters de communes à leur proportion réelle dans la population.

Ainsi, la représentativité de l'ensemble des secteurs est assurée après pondération des résultats. En effet, comme le montre le Tableau 2, la distribution des différents secteurs d'activité parmi les entreprises répondantes au sein de l'échantillon est représentative de la distribution réelle en RBC, selon les statistiques de l'IBSA (2021). A noter que la pondération est un peu plus importante pour le secteur Industrie/transports.

TABLEAU 2. **Secteurs d'activité des entreprises répondantes et proportion**

Secteur d'activité	Proportion de la population	Résultat avant pondération	Résultat après pondération
Scientifiques/techniques	26%	26%	26%
Commerce	16%	16%	16%
Construction	13%	10%	13%
Restauration	7%	6%	7%
Services (personnes)	9%	11%	9%
Arts, info, comm.	11%	13%	12%
Industrie/transports	7%	4%	7%
Adm./Fin./Immo	11%	13%	11%
Total	100%	100%	100%

La représentativité territoriale des entreprises est également atteinte car les proportions réelles des entreprises actives sur chaque cluster Belfius sont respectées. En effet, la

distribution par cluster de communes au sein de l'échantillon correspond à la distribution de l'entrepreneuriat au niveau régional (Tableau 3).

TABLEAU 3. **Clusters de communes des entreprises répondantes et proportion**

Secteur d'activité	Proportion de la population	Résultat avant pondération	Résultat après pondération
CLUSTER BX1 - Communes résidentielles du N-O	10%	9%	10%
CLUSTER BX2 - Communes résidentielles du S-E	23%	24%	23%
CLUSTER BX3 - Communes "1 ^{er} couronne"	24%	23%	24%
CLUSTER BX4 - Communes au passé industriel du Canal	25%	25%	25%
CLUSTER BX5 - Bruxelles-Ville	18%	19%	18%
Total	100%	100%	100%

Plus de 96% des entreprises qui ont répondu au questionnaire appartiennent à une des quatre formes juridiques suivantes : indépendants, SPRL(-U), SA et ASBL (Tableau 4).

télétravail, soit de manière structurelle (2%), soit dû à la crise sanitaire (7%). 9% des entreprises travaillent plutôt chez le client ou le bénéficiaire de services.

80% des entreprises n'ont pas d'autres employés que le dirigeant. Cette proportion est identique aux statistiques officielles de la RBC, selon les derniers chiffres de l'IBSA¹ – ce qui constituait un des critères de sélection pour la composition de l'échantillon unifié composé dans le cadre de cette étude. Seules 7% des entreprises comptent 6 employés ou plus.

82% des entreprises ne travaillent que pendant la journée ; les activités des 18% restantes se déroulent soit en horaire nocturne, soit de jour et de nuit. 51% des entreprises ont des activités les jours ouvrés (lundi-vendredi), tandis que les autres travaillent les weekends ou du lundi au dimanche.

La durée d'implémentation des entreprises fait l'objet d'une question. 62% des entreprises sont localisées au même endroit depuis plus de 10 ans et 19% sont implantées dans leur quartier depuis 5 à 10 ans.

38,6% des répondants travaillent dans leur domicile privé ou dans l'une de ses annexes². Pour un deuxième groupe d'entreprises, les activités professionnelles se déroulent dans les locaux de l'entreprise. Ces locaux sont accessibles au public pour 31% d'entre elles, tandis qu'ils ne le sont pas pour 12%. 9% des entreprises répondantes ont pratiqué le

1 Accessibles sur <https://ibsa.brussels/themes/economie/entreprises>.

2 L'option « annexes » n'était disponible que pour les entreprises qui ont répondu comme ayant un statut d'indépendant (61,5% de l'échantillon global) ; cela signifie que 63% des indépendants travaillent à leur domicile privé.

TABLEAU 4. Caractéristiques des entreprises répondantes

Caractéristique	Détail	%
Forme juridique	ASBL (Association sans but lucratif)	4,3%
	Autre	1,1%
	Indépendant	53,2%
	SA (Société anonyme)	6,4%
	SCA (Société en commandite par actions)	0,2%
	Société coopérative	0,5%
	Société simple	0,5%
	SPRL (Société à responsabilité limitée)	25,5%
	SPRL-U (Société à responsabilité limitée unipersonnelle)	8,3%
Taille (en nombre d'employés)	0	80,2%
	1 - 4	12,7%
	5 - 49	6,1%
	50+	1,0%
Ancienneté dans le quartier	Moins d'un an	2,4%
	1 à 4 ans	15,8%
	5 à 9 ans	19,6%
	10 et +	61,9%
	Je ne sais pas	0,4%
Lieu	Indépendant - à la maison	38,6%
	À la maison en raison de télétravail dû à la crise sanitaire	7,0%
	À la maison en raison de télétravail structurel	2,4%
	Chez les clients/bénéficiaires de services ou à l'extérieur en RBC	8,7%
	Dans les locaux de l'entreprise, accessibles au public	31,1%
	Dans les locaux de l'entreprise, non accessibles au public	12,3%
Horaire	Pendant la journée (entre 06.00h et 22.00h)	82,6%
	Pendant la nuit (entre 22.00h et 06.00h)	0,8%
	Les deux	16,7%
Période	Durant les weekends	1,2%
	En semaine	51,6%
	Les deux	47,1%

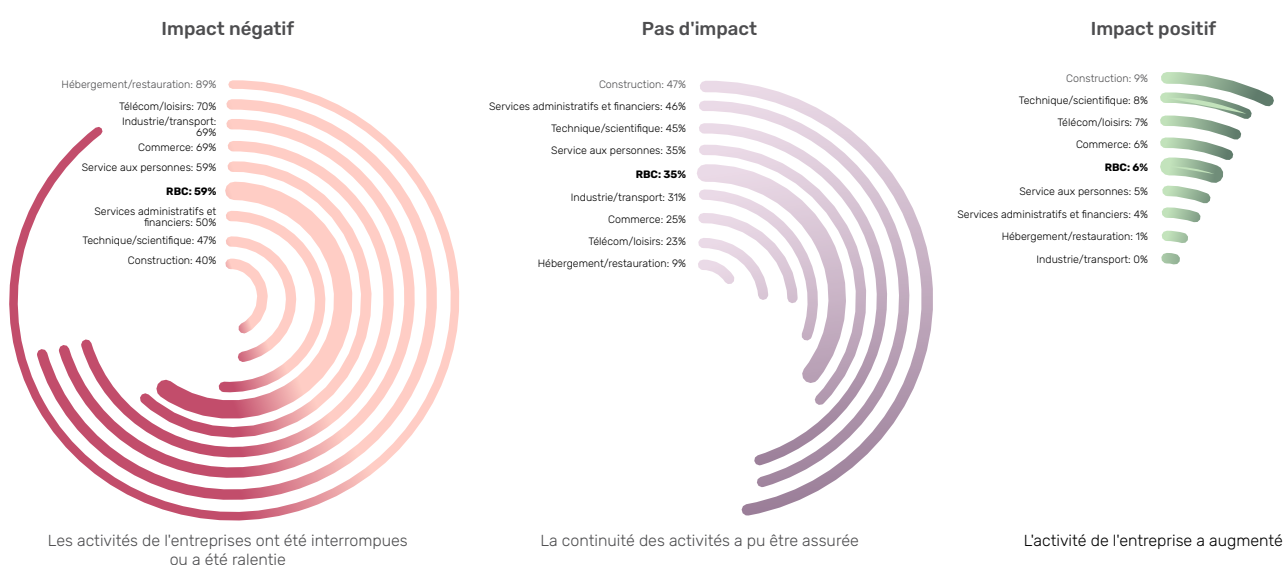
3 Crise sanitaire : impact et continuité des activités

La crise sanitaire a été abordée par le biais de deux questions portant sur l'impact de la crise sur la continuité des activités

et sur les mesures mises en place par l'entreprise pour assurer celle-ci.

FIGURE 2. Impact de la crise sanitaire sur les activités des entreprises pour l'ensemble de la RBC et par secteur

Dans quelle mesure la crise sanitaire a-t-elle eu un impact sur les activités de votre entreprise ?



3.1 Aménagements réalisés pour assurer la continuité des activités :

Pour 36% des entreprises, il n'a pas été nécessaire d'effectuer des aménagements pour assurer la continuité de leurs activités.

Pour 51% des entreprises, des aménagement mineurs (42%) ou structurels (9%) ont dû être mis en place pour assurer la continuité des activités. Enfin, pour 13% des entreprises, il n'a pas été possible de réaliser des aménagements pour faire fonctionner l'entreprise.

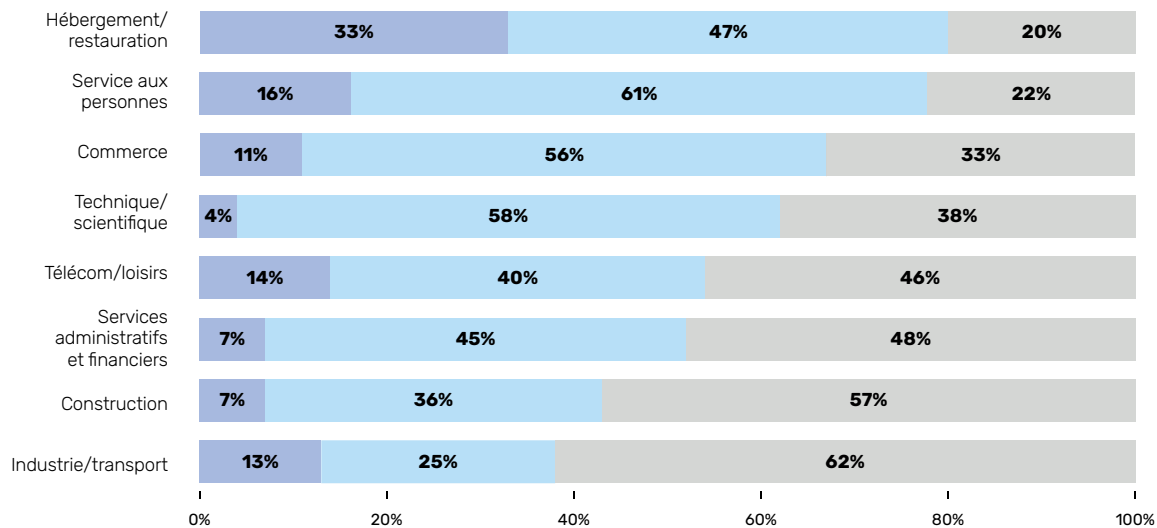
Parmi celles qui ont pu assurer une certaine continuité, 48% des entreprises (tous secteurs confondus) ont été amenées à mettre des dispositifs de base en place comme

le télétravail, le réaménagement des locaux, la mise en place de procédures afin de respecter les gestes barrières ou encore la réorganisation des activités. 11% des entreprises déclarent, en plus de ces aménagements de base, avoir réalisé des aménagements structurels importants comme des investissements en infrastructure, en équipement, une augmentation ou réduction du personnel, ou encore une augmentation des heures de travail. Le détail de ces aménagements par secteur est présenté à la Figure 3. Parmi les entreprises qui ont pu assurer une continuité de leurs activités, l'horeca et le secteur du service aux personnes ont été les secteurs qui ont mis le plus de mesures en place.

PARTIE I. CADRE MÉTHODOLOGIE

FIGURE 3. Aménagements réalisés par secteur parmi les entreprises qui ont pu continuer leur activité

Dans quelle mesure votre entreprise a-t-elle dû s'adapter afin de continuer ses activités durant la crise sanitaire ?



AMÉNAGEMENTS IMPORTANTS/STRUCTURELS : INVESTISSEMENTS EN INFRASTRUCTURE, ÉQUIPEMENT, AUGMENTATION OU RÉDUCTION DU PERSONNEL, AUGMENTATION DES HEURES DE TRAVAIL
 AMÉNAGEMENTS LÉGERS : TÉLÉTRAVAIL, RÉAMÉNAGEMENT DES LOCAUX, MISE EN PLACE DE PROCÉDURES POUR RESPECTER LES GESTES BARRIÈRES, RÉORGANISATION DES ACTIVITÉS
 PAS D'AMÉNAGEMENT NÉCESSAIRE



Partie II **Sentiment
de sécurité**

La deuxième partie du questionnaire aborde cinq aspects liés au sentiment de sécurité : l'appréciation de la sécurité dans le quartier où l'entreprise exerce ses activités ; la fréquence du sentiment d'insécurité ; les moments où ce sentiment est le

plus marqué ; la présence et la fréquence de nuisances dans le quartier ou dans le cadre des activités ; la probabilité de victimation, selon une liste de faits possibles.

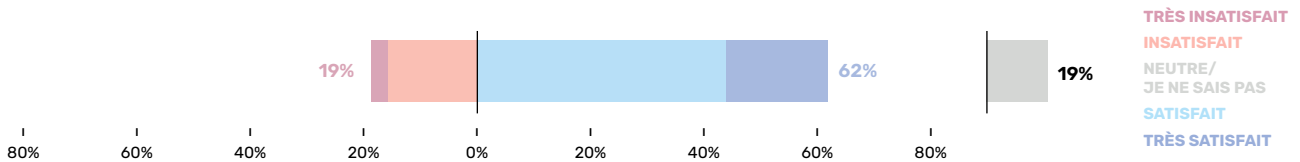
1 Appréciation de la sécurité

Les résultats de l'enquête permettent d'estimer que 62% des entreprises en RBC sont satisfaites voire très satisfaites de la sécurité au sein du quartier dans lequel elles exercent leurs

activités (Figure 4). A peu près 19% d'entre elles jugent la sécurité insatisfaisante voire très insatisfaisante.

FIGURE 4. Appréciation de la sécurité en RBC

Quelle est votre appréciation de la sécurité au sein du quartier dans lequel vous ou votre entreprise exercez/exerce vos/ses activités ?



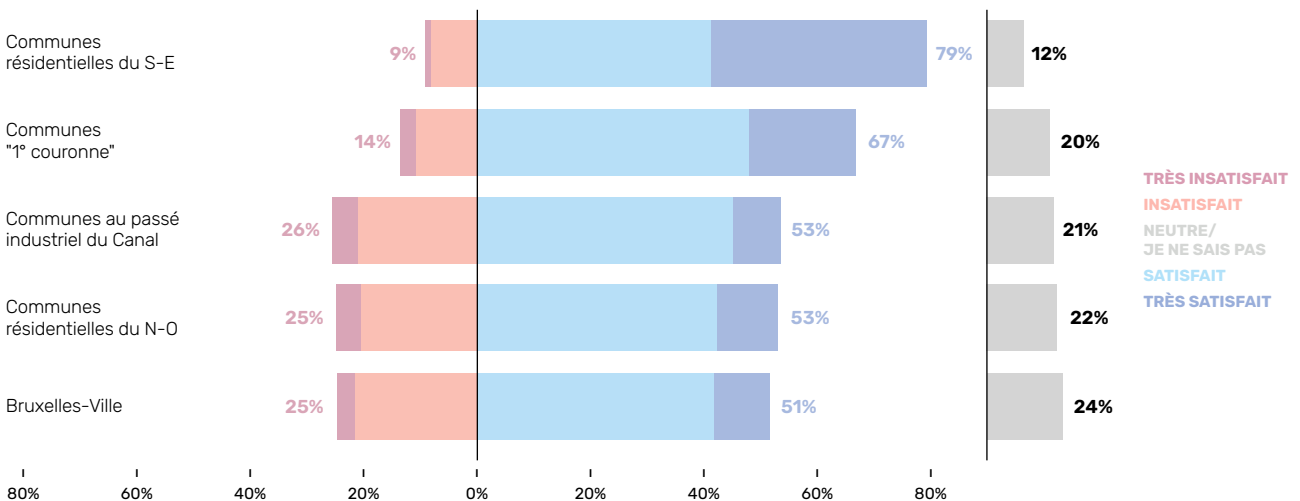
La ventilation de cette question (Figure 5) par cluster Belfius fait apparaître une appréciation de la sécurité différente en fonction du territoire où sont menées les activités :

- Les entreprises des clusters Bruxelles-Ville, des communes résidentielles du Nord-Ouest et des communes au passé industriel du canal décrivent une appréciation de la sécurité moins positive (51-53% d'appréciations positives de la sécurité et 25-26% d'appréciations négatives) ;

- 67% des entreprises des communes de la première couronne jugent la sécurité de manière positive et 14% de manière négative ;
- les entreprises des communes résidentielles du Sud-Est ont une appréciation de la sécurité très positive avec 79% de répondants satisfaits voire très satisfaits et 9% insatisfaits à très insatisfaits. Ce cluster se caractérise également par le plus faible taux de réponses neutres ou de « je ne sais pas » (12%).

FIGURE 5. Appréciation de la sécurité selon les clusters de communes

Quelle est votre appréciation de la sécurité au sein du quartier dans lequel vous ou votre entreprise exercez/exerce vos/ses activités ?

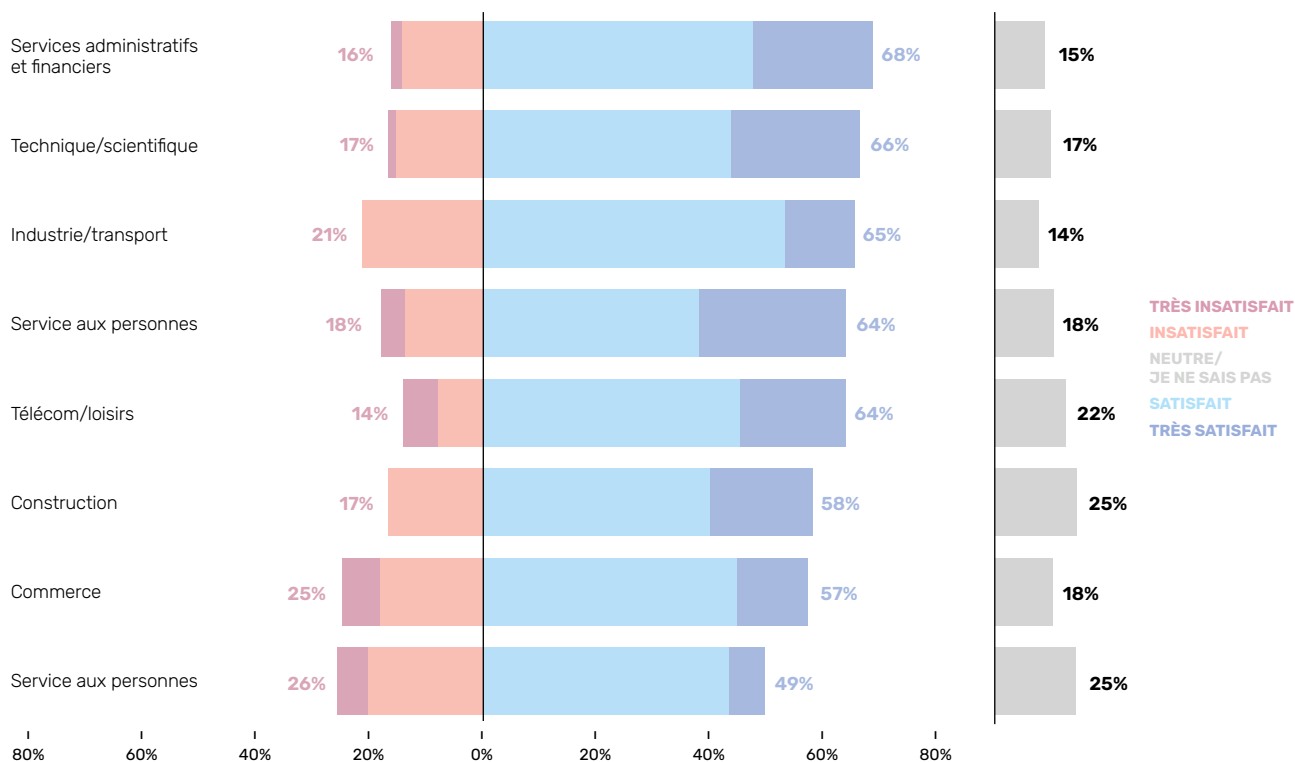


Du point de vue des secteurs, on observe peu de différences à l'échelle de la RBC (Figure 6). On notera cependant une insatisfaction vis-à-vis de la sécurité plus grande pour les secteurs hébergement/restauration et commerce, pour lesquels une entreprise sur quatre exprime une appréciation

négative de la sécurité. Seule une entreprise sur deux dans l'hébergement/restauration fait part d'une appréciation positive de la sécurité dans son quartier ou lors du déroulement de ses activités.

FIGURE 6. **Appréciation de la sécurité par secteur**

Quelle est votre appréciation de la sécurité au sein du quartier dans lequel vous ou votre entreprise exercez/exerce vos/ses activités ?



Enfin, selon le profil de l'entreprise, nous observons des différences selon les caractéristiques retenues :

- › Taille : pas de différences significatives ;
- › Ancienneté sur le territoire : les entreprises implantées depuis plus de 10 ans sont plus insatisfaites (21,3% insatisfaites et très insatisfaites) que celles implantées depuis moins de 10 ans (15% insatisfaites et très insatisfaites) ;
- › Lieu d'activité : pas de différences significatives ;
- › Horaires : pas de différences significatives ;
- › Période d'activité : les entreprises actives le weekend sont plus insatisfaites (22%) que celles actives uniquement la semaine (16%).

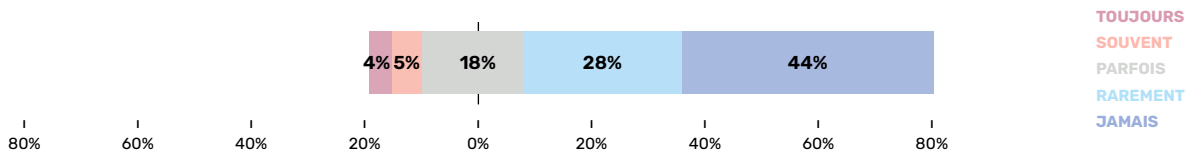
2 Fréquence du sentiment d'insécurité

Pour caractériser le sentiment d'insécurité, les entreprises ont été invitées à traduire ce sentiment ressenti par l'employé(e) ou des employé(e)s en termes de fréquence à laquelle ils se sentent en insécurité au sein du quartier dans lequel

l'entreprise développe ses activités (Figure 7). À l'échelle de la RBC, 72% des entreprises se sentent rarement ou jamais en insécurité, 9% disent se sentir souvent ou toujours en insécurité et 18% déclarent que cela arrive parfois.

FIGURE 7. Fréquence du sentiment d'insécurité en RBC

A quelle fréquence vous sentez-vous/estimez-vous que les travailleurs de votre entreprise se sentent en insécurité au sein du quartier dans lequel votre entreprise exerce ses activités/dans le cadre de vos activités exercées en Région de Bruxelles-Capitale ?



La ventilation par cluster Belfius fait apparaître la même distinction que dans le cadre de la question sur l'appréciation de la sécurité (Figure 8) :

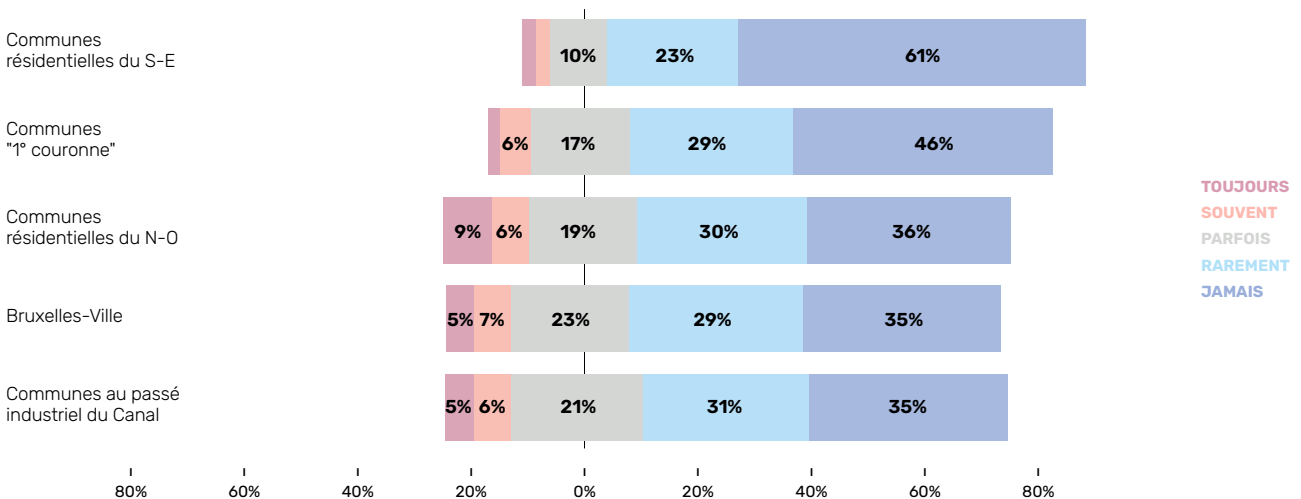
Les entreprises des communes de la 1^{er} couronne et des communes résidentielles du Sud-Est sont celles qui se sentent le moins souvent en insécurité : 84% des entreprises

des communes résidentielles du Sud-Est et 75% de celles des communes de la 1^{er} couronne ne se sentent jamais ou rarement en insécurité ;

Les proportions d'entreprises qui ne se sentent jamais ou rarement en sécurité au sein des autres clusters sont autour de 64%-66%.

FIGURE 8. Fréquence du sentiment d'insécurité par cluster de communes

A quelle fréquence vous sentez-vous/estimez-vous que les travailleurs de votre entreprise se sentent en insécurité au sein du quartier dans lequel votre entreprise exerce ses activités/dans le cadre de vos activités exercées en Région de Bruxelles-Capitale ?

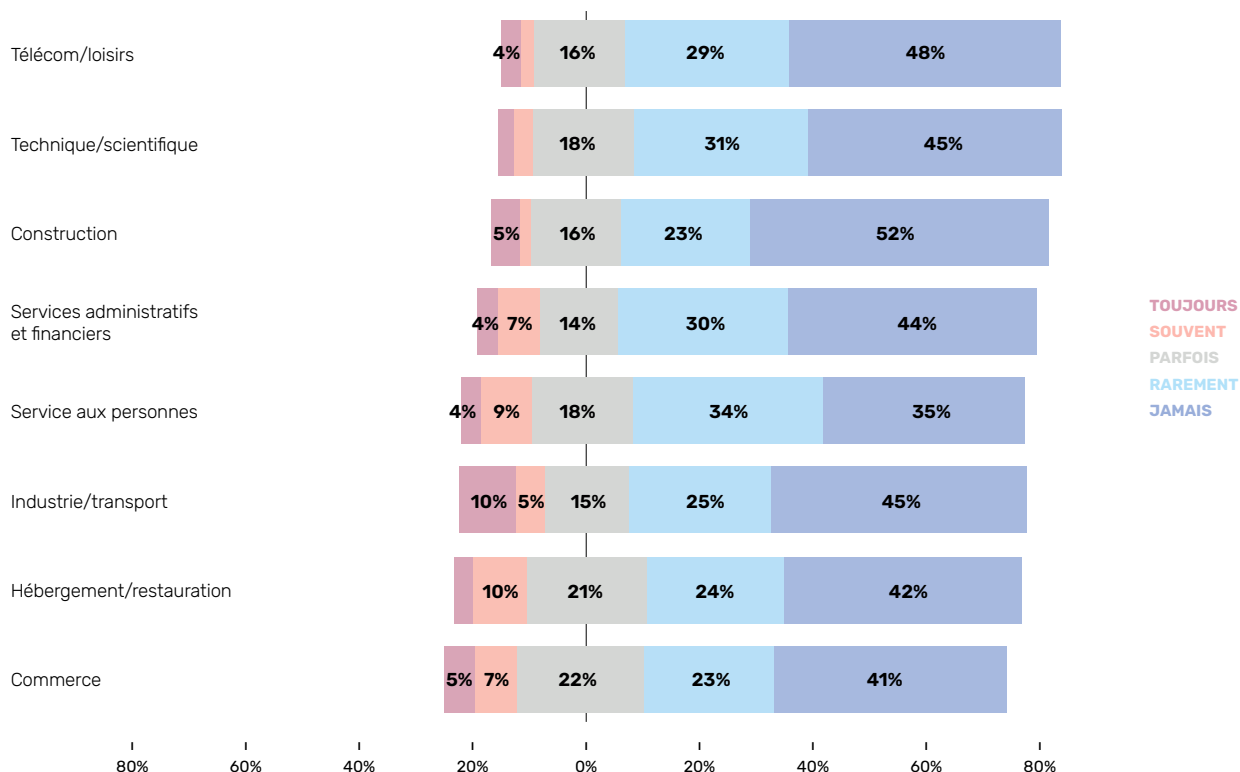


On observe également des différences sectorielles (Figure 9). Les travailleurs de 77% des entreprises du secteur télécom/loisirs disent ne jamais ou rarement se sentir en insécurité. Alors que les travailleurs des entreprises des secteurs commerce et hébergement/restauration expérimentent

le plus fréquemment un sentiment d'insécurité : pour ces secteurs, 6 entreprises sur 10 déclarent que leurs travailleurs ne se sentent jamais ou rarement en insécurité et près de 4 sur 10 déclarent que leurs travailleurs se sentent parfois (23%), souvent ou toujours (13%) en insécurité.

FIGURE 9. **Fréquence du sentiment d'insécurité par secteur**

A quelle fréquence vous sentez-vous/estimez-vous que les travailleurs de votre entreprise se sentent en insécurité au sein du quartier dans lequel votre entreprise exerce ses activités/dans le cadre de vos activités exercées en Région de Bruxelles-Capitale ?



Selon le profil de l'entreprise :

- > Taille : 60% des entreprises de cinq employés ou plus ne se sentent « jamais » ou « rarement » en insécurité, contre une moyenne globale de 72%.
- > Ancienneté sur le territoire : les entreprises installées depuis plus longtemps sur le territoire ont tendance à se sentir de moins en moins en sécurité.
- > Locaux : pas de différence significative observée.
- > Horaires : pas de différence significative observée.
- > Période d'activité : les employés d'entreprises actives le weekend se sentent plus souvent en insécurité (22% se sentent jamais ou rarement en insécurité) que ceux des entreprises qui ne travaillent qu'en semaine (16% se sentent jamais ou rarement en insécurité).

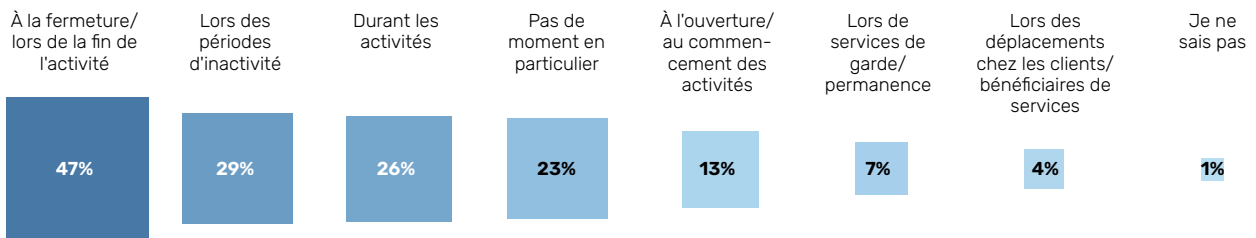
3 Moments où le sentiment d'insécurité est le plus marqué

Les entreprises ont aussi été questionnées sur les moments auxquels le sentiment d'insécurité est le plus marqué (plusieurs réponses possibles). 47% d'entre elles ont répondu que le moment associé le plus à un sentiment d'insécurité

est à la fermeture/lors de la fin de l'activité (Figure 10). La deuxième réponse la plus fréquente est lors des périodes d'inactivité (29% des entreprises).

FIGURE 10. Moments plus marquants d'insécurité en RBC

A quels moments ce sentiment d'insécurité est-il le plus marqué ?



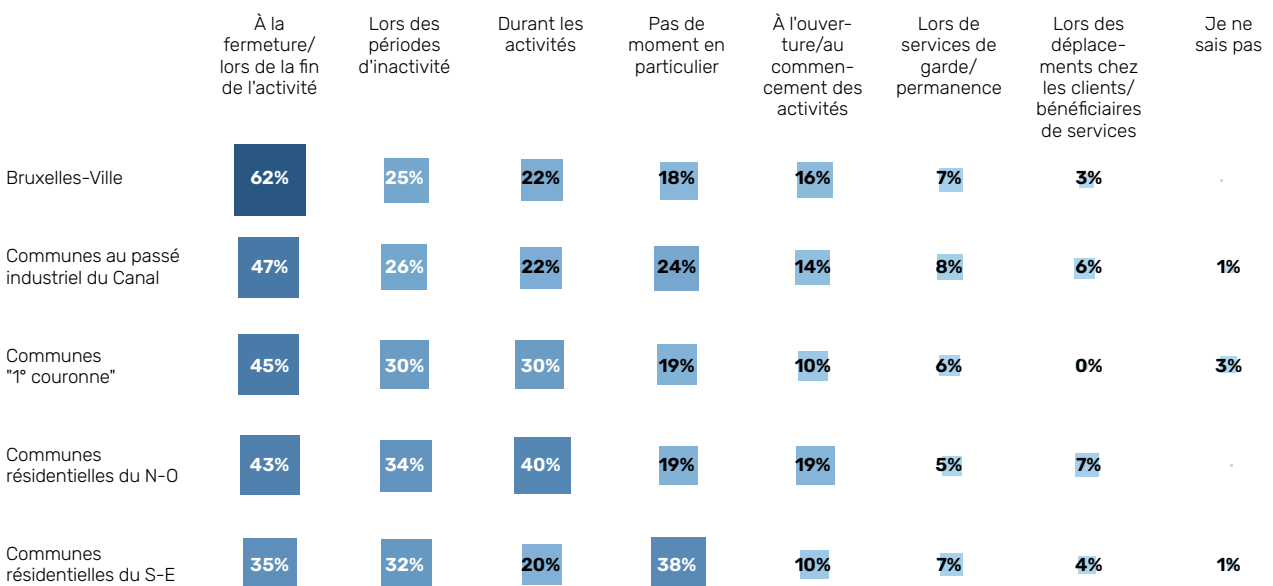
Les résultats ventilés par cluster de communes permettent de dégager trois tendances :

- Au sein de Bruxelles-Ville, 62% des entreprises ont répondu qu'un des moments marquants pour le sentiment d'insécurité est à la fermeture/lors de la fin de l'activité, contre une moyenne de 47%.

- Dans les communes du cluster résidentiel du Nord-Ouest, 40% des entreprises signalent qu'un moment marquant d'insécurité se situe pendant les activités (contre 26% en moyenne pour la Région).
- Pour 38% des entreprises des communes résidentielles du Sud-Est, la réponse la plus fréquente est « pas de moment (saillant en termes d'insécurité) en particulier », contre 23% de moyenne régionale.

FIGURE 11. Moments plus marquants d'insécurité par cluster de communes

A quels moments ce sentiment d'insécurité est-il le plus marqué ?



Selon les secteurs d'activité, 63% des travailleurs des entreprises actives dans les secteurs hébergement/restauration se sentent plus en insécurité au moment de la fermeture/lors de la fin de leurs activités, contre seulement

30% dans la construction (Figure 12) et 37% dans les services aux personnes. Pour ces deux derniers secteurs, le moment le plus marquant pour l'insécurité est lors des périodes d'inactivité (pour 39% et 40% des entreprises, respectivement).

FIGURE 12. Moments plus marquants d'insécurité par secteur d'activité

A quels moments ce sentiment d'insécurité est-il le plus marqué ?

	À la fermeture/lors de la fin de l'activité	Lors des périodes d'inactivité	Durant les activités	Pas de moment en particulier	À l'ouverture/au commencement des activités	Lors de services de garde/permanence	Lors des déplacements chez les clients/bénéficiaires de services	Je ne sais pas
Commerce	55%	25%	37%	15%	21%	6%	6%	1%
Construction	30%	39%	34%	24%	12%	4%	11%	0%
Hébergement/restauration	63%	20%	32%	9%	21%	4%	0%	3%
Industrie/transport	48%	11%	35%	25%	28%	5%	9%	0%
Services administratifs/financiers	53%	30%	13%	25%	8%	7%	0%	0%
Services aux personnes	37%	40%	28%	26%	12%	16%	2%	1%
Technique/scientifique	46%	31%	16%	30%	5%	6%	2%	0%
Télécom/loisirs	47%	23%	22%	23%	14%	6%	2%	6%

- Taille : pas de différence significative observée.
- Ancienneté sur le territoire : pas de différence significative observée.
- Locaux : les réponses varient considérablement entre les entreprises qui travaillent dans des locaux et celles qui travaillent chez le client. Dans le premier cas, le moment de la fermeture/fin d'activité est celui qui est mentionné le plus fréquemment comme marquant en termes d'insécurité

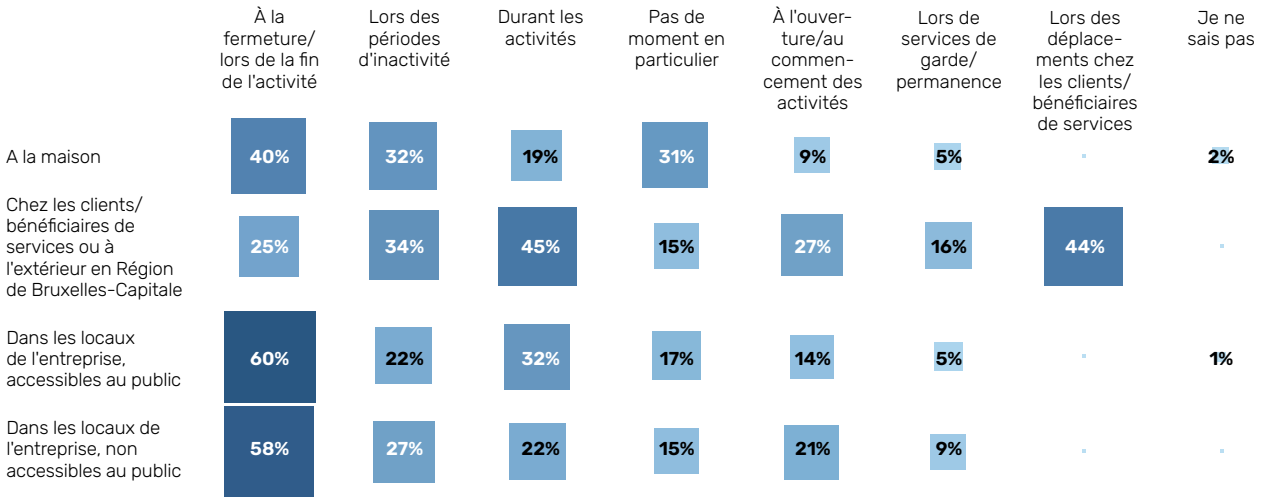
(58%–60% des entreprises, selon l'accessibilité des locaux au public, Figure 13). Pour le personnel des entreprises qui travaillent chez le client, l'insécurité est plutôt ressentie lors des déplacements (44% des entreprises) et durant les activités (45%).

- Horaire d'activité : pas de différence significative observée.
- Période d'activité : pas de différence significative observée.

PARTIE II. SENTIMENT DE SÉCURITÉ

FIGURE 13. **Moments plus marquants d'insécurité par lieu d'activité**

A quels moments ce sentiment d'insécurité est-il le plus marqué ?



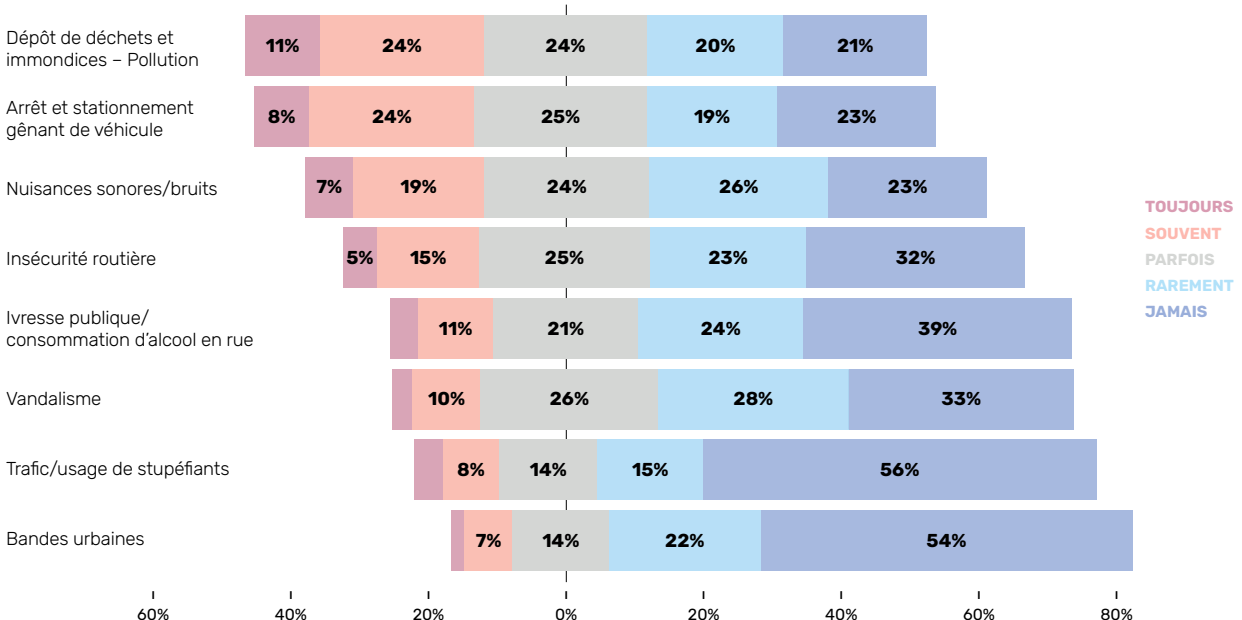
4 Fréquence de confrontation à des nuisances

Dans le classement des problématiques les plus fréquemment rencontrées par les travailleurs des entreprises, on retrouve le dépôt de déchets et immondices, ainsi que l'arrêt et le stationnement gênant de véhicule (Figure 14) : un peu plus d'une entreprise sur 3 déclare y être souvent ou toujours confronté. Toujours dans le haut du classement, on retrouve

les problématiques des nuisances sonores/bruits avec 1 entreprise sur 4 déclarant y être souvent ou toujours confrontée. De l'autre côté du classement, les bandes urbaines apparaissent comme le phénomène abordé le moins rencontré par les entreprises : 76% d'entre elles déclarent ne jamais ou rarement y être confrontées.

FIGURE 14. **Fréquence de confrontation aux nuisances en RBC**

A quelle fréquence avez-vous été confronté aux nuisances/problématiques suivantes durant les 12 derniers mois au sein du quartier dans lequel vous ou votre entreprise exerce ses activités/dans le cadre des activités exercées en Région de Bruxelles-Capitale ?



On observe à l'échelle des clusters de grandes disparités dans la fréquence à laquelle sont confrontées les entreprises aux différentes problématiques abordées. Les entreprises exerçant leurs activités dans les communes résidentielles du Sud-Est sont quasi systématiquement moins confrontées aux problématiques que les autres (Figure 15). Les différences entre clusters peuvent être très importantes comme dans le cas du dépôt de déchets et immondices où seules 15% des

entreprises du cluster des communes résidentielles du S-E disent y être confrontées souvent ou toujours, contre 48% des entreprises situées dans le cluster des communes au passé industriel du canal. On observe également une grande disparité entre les communes du Sud et les autres pour l'arrêt et stationnement gênant, et le trafic/usage de stupéfiants. Par contre, concernant l'exposition au bruit, on n'observe pas de différences significatives entre les clusters.

FIGURE 15. **Fréquence de confrontation aux nuisances en RBC et par cluster de communes**

A quelle fréquence avez-vous été confronté aux nuisances/problématiques suivantes durant les 12 derniers mois au sein du quartier dans lequel vous ou votre entreprise exerce ses activités/dans le cadre des activités exercées en Région de Bruxelles-Capitale ?



Les différences par secteur ne sont pas aussi systématiques que celles observées pour les clusters. On observe plutôt des problématiques préférentiellement associées à certains secteurs (Figure 16) :

- Le secteur de hébergement/restauration est le secteur le plus touché par les dépôts d'immondices et de déchets clandestins et par l'ivresse publique.
- Le secteur du commerce est également très confronté à la problématique des déchets, et le plus confronté à l'arrêt et stationnement gênant.
- Le secteur industrie/transport est, quant à lui, plus exposé au bruit et au trafic/usage de stupéfiants.

PARTIE II. SENTIMENT DE SÉCURITÉ

FIGURE 16. **Fréquence de confrontation aux nuisances en RBC par secteur d'activité**

A quelle fréquence avez-vous été confronté aux nuisances/problématiques suivantes durant les 12 derniers mois au sein du quartier dans lequel vous ou votre entreprise exerce ses activités/dans le cadre des activités exercées en Région de Bruxelles-Capitale ?



Différences selon le profil de l'entreprise :

- Taille : la taille de l'entreprise n'a pas d'influence sur les réponses.
- Ancienneté sur le territoire : de manière générale, les entreprises avec plus de 10 ans dans le quartier expriment être plus souvent confrontées aux problématiques que celles qui y sont implantées depuis plus récemment.
- Locaux :
 - Les entreprises qui se déplacent chez les clients/bénéficiaires de services sont plus exposées aux problématiques d'arrêt et stationnement gênant : 48% déclarent y être souvent ou toujours confrontées (contre 33% pour l'ensemble des entreprises).
 - Les entreprises avec des locaux sont accessibles au public sont plus souvent exposées à l'ivresse publique et à la consommation d'alcool en rue : 24% y sont souvent ou toujours confrontées (contre 15% pour l'ensemble des entreprises).
- Horaires : bandes urbaines et trafic de stupéfiants sont des problématiques plus souvent vécues par les entreprises qui exercent des activités la nuit (respectivement 14% et 16% des entreprises travaillant la nuit y sont confrontées) contre 8% et 10% des entreprises menant leurs activités en journée.
- Période d'activité : bandes urbaines et ivresse publique sont des problématiques ressenties plus souvent par les entreprises qui travaillent le weekend (avec respectivement 12% et 19% des entreprises ayant des activités le weekend contre 7% et 12% des entreprises menant leurs activités en semaine).

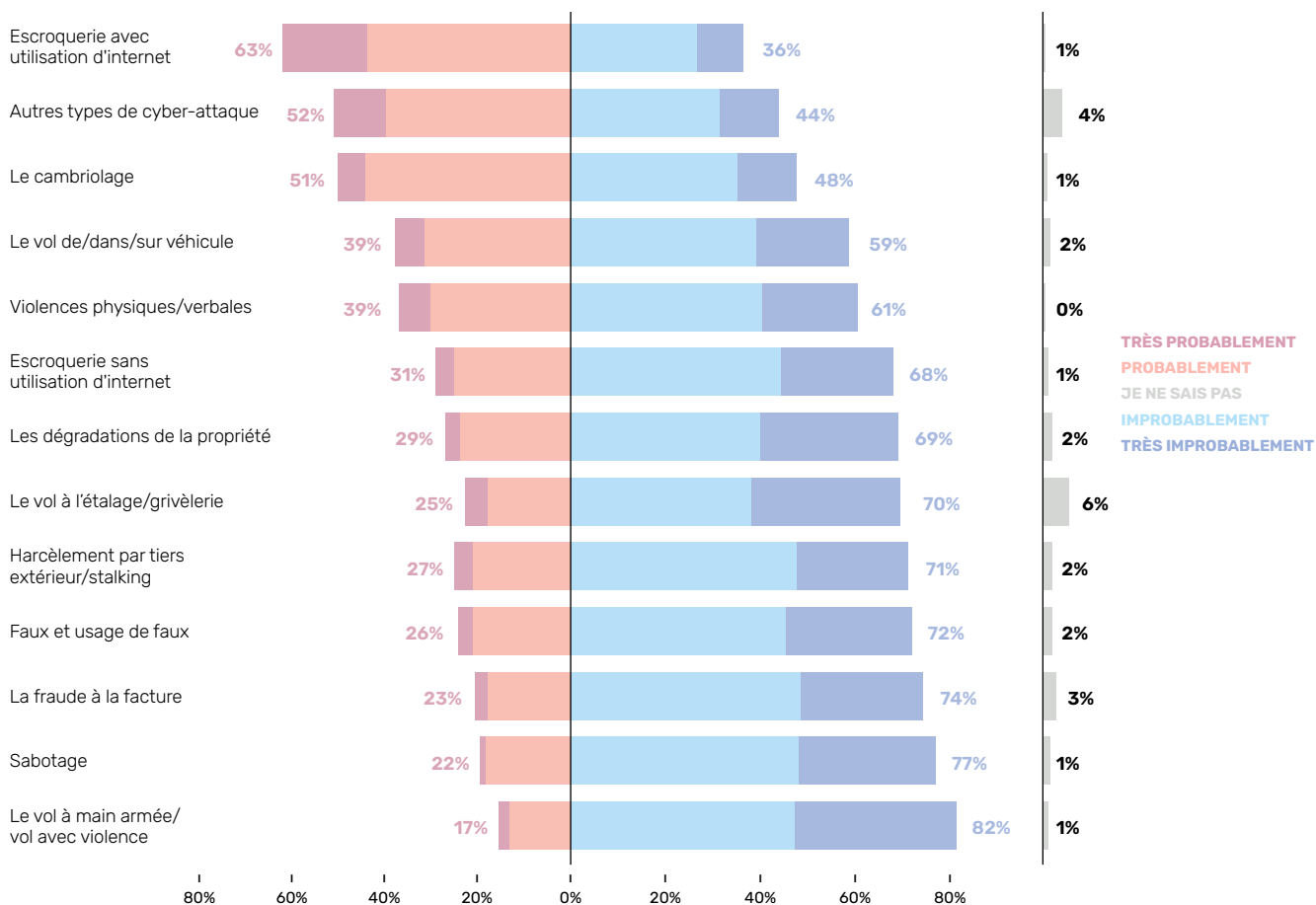
5 Probabilité de victimation

Interrogées sur la probabilité d'être victimes de certains faits (voir 3.1 pour la liste des faits selon leur type) pour les 12 mois qui viennent, les entreprises estiment que les faits de vol à main armée/vol avec violence sont les moins probables. Menace qui, si elle est jugée la moins probable globalement, reste probable à très probable pour 17% des entreprises (Figure 17). On retrouve également, dans les faits les moins probables, selon les entreprises, le sabotage et la fraude à la

facture. Le fait estimé le plus probable est l'escroquerie avec utilisation d'internet, pour lequel 63% des entreprises pensent qu'il est probable voire très probable d'en être victime. Les autres formes de cyber-attaques sont aussi une menace perçue bien présente : 52% des entreprises estiment que ça peut probablement ou très probablement leur arriver. Dans les mêmes proportions, 51% des entreprises pensent qu'il est probable voire très probable d'être victimes de cambriolage.

FIGURE 17. **Probabilité de victimation par fait en RBC**

Selon vous, pour les 12 mois qui viennent, quelle est la probabilité pour votre entreprise (ou pour vous en tant qu'indépendant(e)) d'être victime des faits suivants dans le cadre des activités professionnelles ?

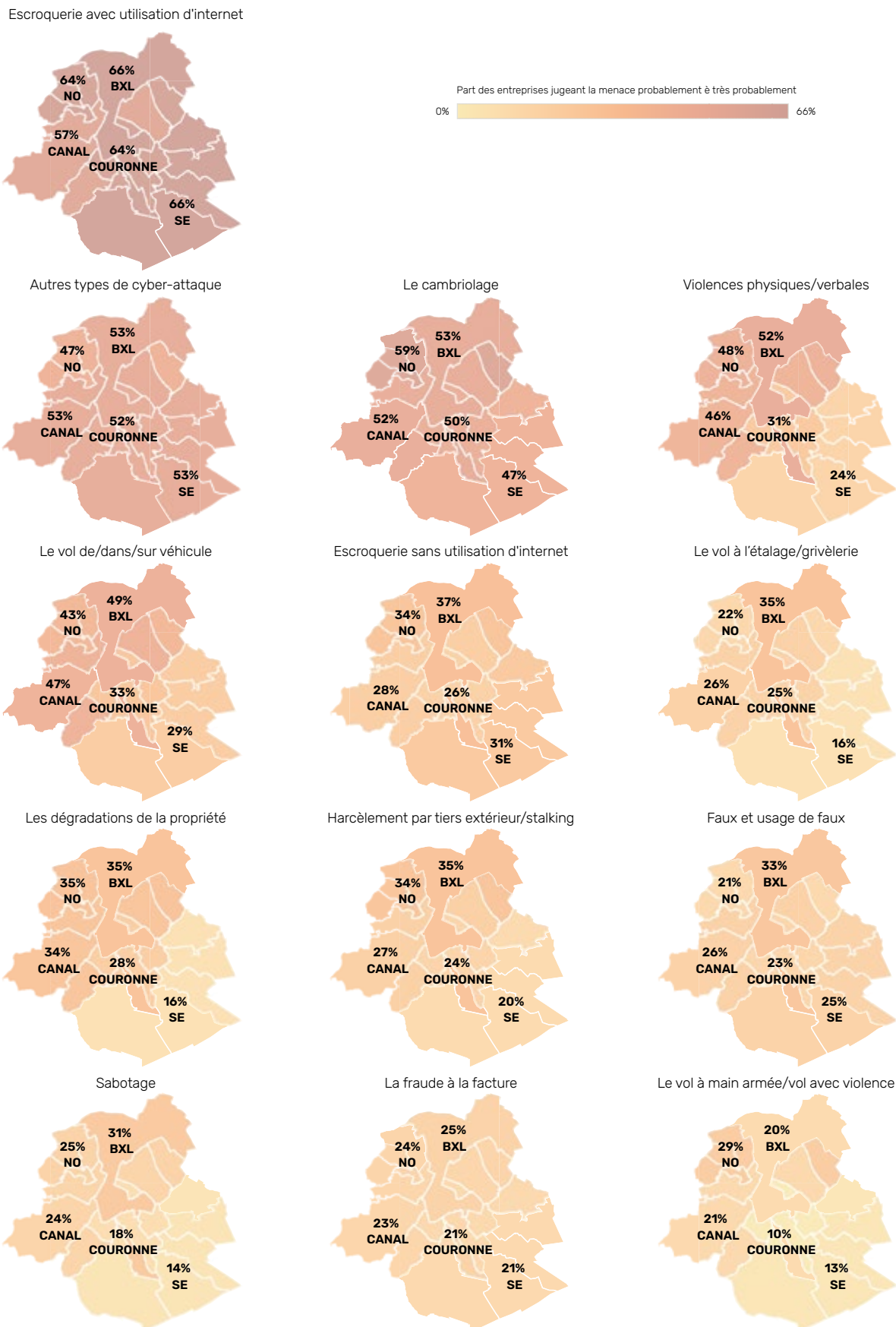


Seule la part des entreprises jugeant la menace probable à très probable est présentée par cluster dans la Figure 18. Pour certains faits, on observe peu à très peu de différences entre clusters. Il s'agit des faits ICT (escroquerie avec utilisation d'internet et autres types de cyber-attaques), des faits de cambriolage et de fraude à la facture. Pour les autres faits, les différences sont plus marquées avec généralement une part moins importante des entreprises exprimant la probabilité d'être victimes dans les clusters des communes résidentielles du Sud-Est et de la 1^{re} couronne que les autres. Parmi les différences, on relèvera :

- Environ une entreprise sur deux estime être susceptible d'être victime de violences physiques/verbales dans les clusters Bruxelles-Ville, Nord-Ouest et industriel (Figure 18), alors que cela concerne une entreprise sur quatre dans le cluster des communes résidentielles du Sud-Est.
- Une entreprise sur trois basée au sein du cluster Bruxelles-Ville estime qu'il est probable qu'elle soit victime de vol à l'étalage alors que c'est le cas pour une entreprise sur six dans le cluster des communes résidentielles du Sud-Est.
- Près d'une entreprise sur trois du cluster résidentiel Nord-Ouest estime probable d'être victime de vol avec violence alors que dans le cluster première couronne une entreprise sur dix juge que c'est probable.

PARTIE II. SENTIMENT DE SÉCURITÉ

FIGURE 18. Part des entreprises estimant probable à très probable le fait d'être victime dans les 12 prochains mois par fait et par cluster



Afin de mettre en évidence les résultats par secteur, la part d'entreprises estimant probable à très probable d'être victimes des différents faits est présentée par secteur à la Figure 19. Les différences entre secteurs et ce qui est observé à l'échelle de la Région tous secteurs confondus est indiqué par couleur. Pour presque tous les faits, on observe des différences sectorielles importantes mettant en évidence une crainte d'être victime qui dépend des activités de l'entreprise. Les différences sectorielles les moins marquées concernent l'escroquerie avec utilisation d'internet et le harcèlement par des tiers/stalking.

On relèvera les différences suivantes :

➤ Jusqu'à 80% des entreprises du secteur services administratifs/financiers estiment qu'elles seront probablement ou

très probablement victimes d'escroquerie avec utilisation d'internet. 65% croient aussi 'probable' ou 'très probable' un autre type de cyber-attaque.

➤ Le secteur du commerce ressent plus la probabilité d'être victime que les autres secteurs pour ce qui concerne les faits de violence physique/verbale (54% des entreprises l'estiment 'probable' ou 'très probable', contre 39% de moyenne régionale), le vol à l'étalage (46% contre 25%) et les vols avec violence (33% contre 17%).

➤ Pour le secteur de la construction, un fait de victimation 'probable', ou 'très probable', est celui du vol de/dans/sur le véhicule (54% des entreprises ont choisi ces réponses, contre 39% de moyenne régionale).

➤ La part des entreprises du secteur des télécom/loisirs estimant probable à très probable la menace est inférieure à ce qu'on observe à l'échelle de la RBC, tous secteurs confondus.

FIGURE 19. Part des entreprises estimant probable à très probable le fait d'être victimes dans les 12 prochains mois par fait et par secteur



Selon les caractéristiques de l'entreprise, toujours sur la base de l'agrégation des réponses « probable » et « très probable »:

- Taille : pas de différence significative observée.
- Ancienneté sur le territoire : pas de différence significative observée.
- Locaux : travailler chez les clients augmente la perception d'être victime potentielle de faits de vol de/sans/sur véhicule (58% contre 39% de moyenne), d'escroquerie avec utilisation d'internet (78% contre 63%) et de violence physique et verbale (54% contre 39% de moyenne) ; pour les entreprises qui exercent leurs activités dans les locaux

accessibles au public ou chez les clients, la probabilité d'être victime est plus élevée pour les cambriolages, 57% et 58% respectivement, que pour la moyenne des entreprises (51%) ; les entreprises qui sont passées au télétravail suite à la crise sanitaire ont des taux de probabilité de victimation plus élevés pour d'autres types de cyber-attaque (62% contre 52% de moyenne).

- Horaires : pas de différence significative observée.
- Période d'activité : les entreprises qui exercent des activités pendant le weekend expriment une probabilité plus haute pour les faits de cambriolage (55% contre une moyenne de 48%).

6 Changements dans l'appréciation de la sécurité durant la crise sanitaire

La crise sanitaire et les mesures de confinement successives ont eu un impact important sur la sécurité avec une diminution de 18% des faits (hors santé publique) enregistrés dans les statistiques policières.³ Afin d'identifier la manière dont ce changement global était perçu à l'échelle des entreprises, une

question sur la manière dont a évolué leur appréciation de la sécurité depuis le début de la crise a été ajoutée à l'enquête. Celle-ci a été posée en dissociant l'aspect cybersécurité de la criminalité en général.

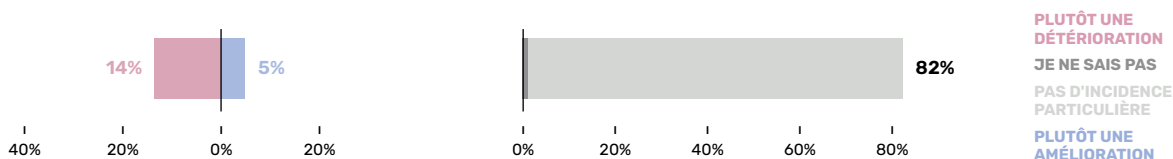
6.1 Hors cybersécurité

Pour une grande majorité des entreprises (82%), l'appréciation de la sécurité n'a pas changé depuis le début de la crise sanitaire. Pour celles qui déclarent un changement, elles

observent plutôt une détérioration (13,6%). En revanche, 4,7% d'entre elles déclarent avoir observé une amélioration de la sécurité.

FIGURE 20. **Changement dans l'appréciation de la sécurité (hors cybersécurité) depuis le début de la crise sanitaire**

Est-ce que votre appréciation de la sécurité hors cybersécurité a changé depuis le début de la crise sanitaire ?



Les réponses à cette question montrent des différences par cluster. Les entreprises des communes de Bruxelles-ville sont celles déclarant le plus une incidence de la crise sanitaire : 25% d'entre elles déclarent que la crise sanitaire a eu une incidence sur la sécurité, 17% déclarent une détérioration de la sécurité. De l'autre côté du classement, on retrouve les entreprises des communes résidentielles du S-E, avec 12% déclarant avoir observé un changement dû à la crise, 10% déclarant une détérioration de la sécurité.

D'un point de vue sectoriel, la seule différence statistiquement significative se situe entre le secteur hébergement/restauration, qui perçoit le plus une détérioration de la sécurité (dont 20% des entreprises estiment que la sécurité s'est détériorée), et le secteur des services aux personnes (dont 7% des entreprises estiment que la sécurité s'est détériorée).

³ Sans pouvoir distinguer les faits dont sont spécifiquement victimes les entreprises de l'ensemble des faits - Rapport 2020 de l'OBPS.

6.2 Cybersécurité

Concernant un changement lié à la cybersécurité, à l'échelle de la RBC, on note plus d'entreprises ayant observé un changement : 28% des entreprises ont vu leur appréciation de la cybersécurité changer depuis le début de la crise sanitaire, 25% déclarent qu'elle s'est plutôt détériorée et 4% déclarent

qu'elle s'est plutôt améliorée. Dans une moindre mesure que pour la sécurité mais toujours majoritairement, 72% des entreprises estiment que la crise n'a pas eu d'incidence sur la cybersécurité.

FIGURE 21. **Changement dans la perception de la cybersécurité depuis la crise sanitaire**

Est-ce que votre appréciation de la sécurité hors cybersécurité a changé depuis le début de la crise sanitaire ?

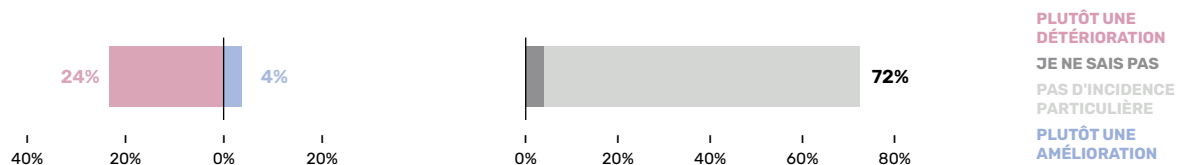
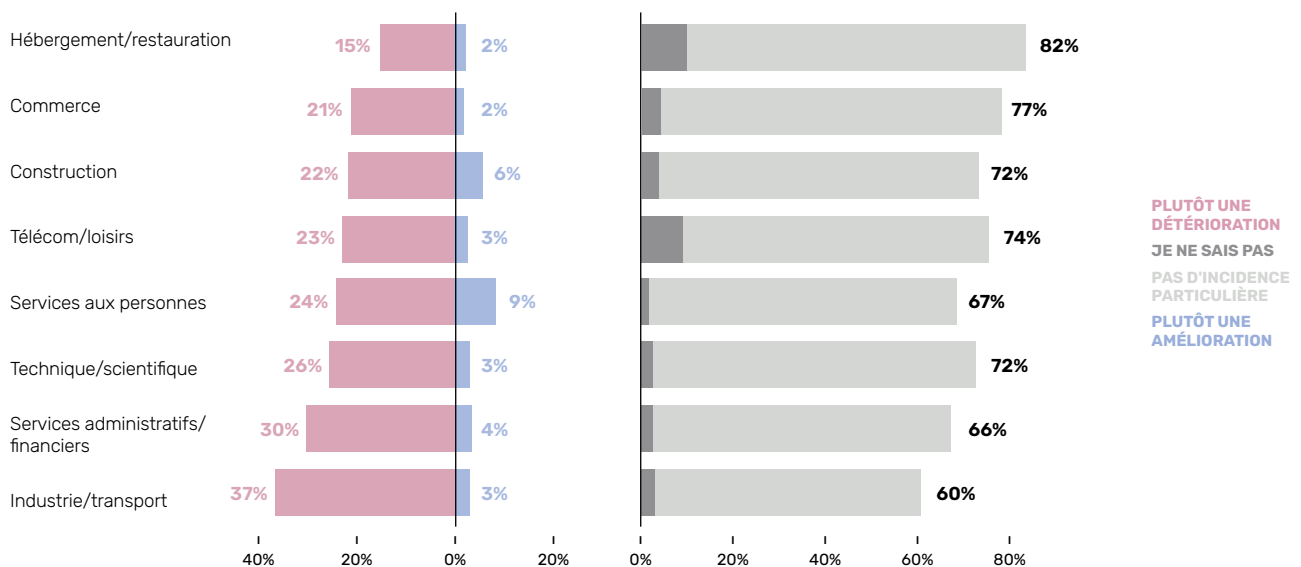


FIGURE 22. **Changement dans la perception de la cybersécurité depuis la crise sanitaire par secteur**

Est-ce que votre appréciation de la sécurité hors cybersécurité a changé depuis le début de la crise sanitaire ?



Les différences de perception dans l'évolution de la cybersécurité par cluster ne sont peu ou pas significativement marquées.

En revanche, la perception d'une évolution de la cybersécurité est différente selon le secteur d'activité de l'entreprise questionnée. Les secteurs de l'industrie/transport et des services administratifs/financiers ressentent le plus une détérioration avec respectivement 37 et 30% des entreprises percevant une détérioration. Quant aux entreprises du secteur de l'hébergement/restauration, ce sont elles qui ressentent le moins une détérioration de la cybersécurité (15%).

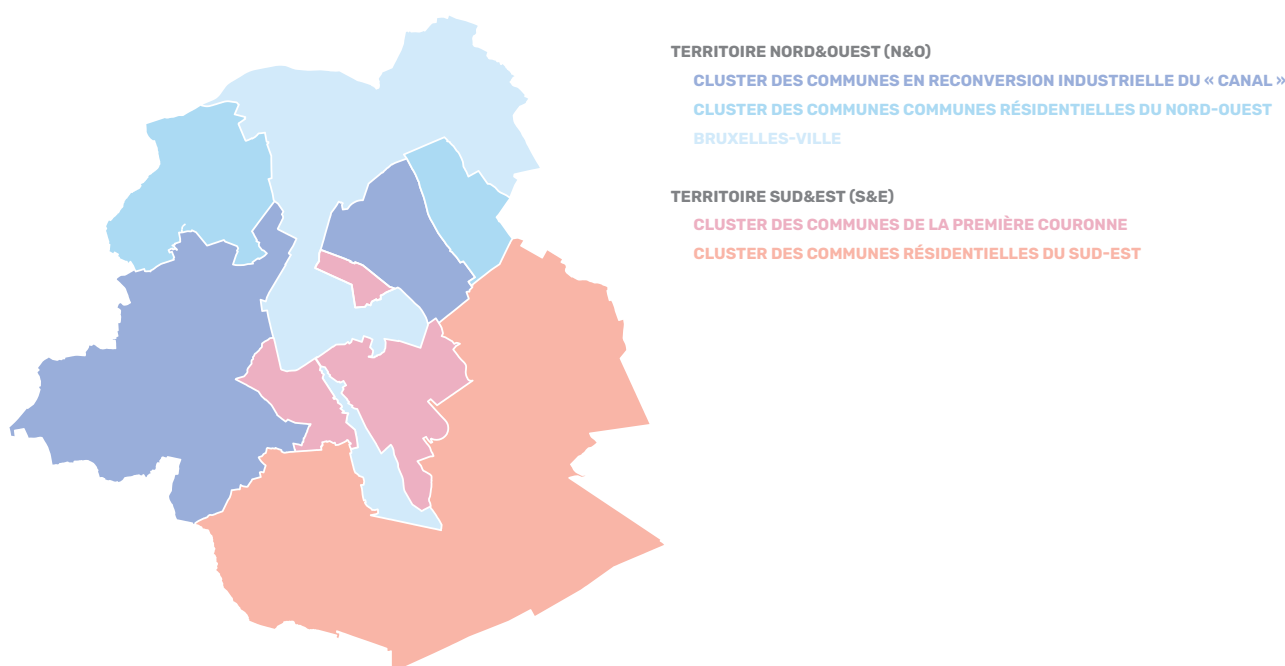
7 Synthèse intermédiaire et discussion transversale

Les résultats de l'enquête concernant le sentiment de sécurité font apparaître un clivage territorial du sentiment de sécurité entre les communes situées au Sud-Est du canal, qui reprend les clusters des communes de la 1^{re} couronne et des communes résidentielles du Sud-Est, et les communes localisées autour du canal et au Nord-Ouest de celui-ci (cluster du canal, Bruxelles-ville et communes au passé industriel du canal). De manière générale, la sécurité est perçue plus négativement et l'insécurité est ressentie plus fréquemment par les entreprises implantées dans le centre et au Nord-Ouest de Bruxelles que par celles situées au Sud-Est.

On peut également observer des différences à l'égard du sentiment de sécurité et de l'appréciation de la sécurité selon le secteur dans lequel une entreprise exerce ses activités. Certains secteurs sont plus exposés à certaines problématiques et cela se reflète au niveau de leur appréciation générale de la sécurité. Ainsi, les secteurs de l'horeca et du commerce se distinguent des autres par une appréciation de la sécurité moindre et une confrontation à certaines nuisances plus fréquente. On notera également que le secteur du transport et de l'industrie est celui qui se sent le plus fréquemment en insécurité.

L'analyse des réponses n'a toutefois pas permis jusqu'à présent de dissocier l'effet territorial de l'effet sectoriel sur le sentiment de sécurité. Les résultats ont, jusqu'à présent, été soit analysés en fonction du secteur soit en fonction du cluster. Or les différences observées par cluster pourraient être influencées par des différences sectorielles (plus d'entreprises horeca sur le territoire de Bruxelles-Ville par exemple, ce qui pourrait influencer le sentiment de sécurité du cluster). Leur importance relative sur le sentiment de sécurité suggère une influence de ces deux facteurs. Pour pouvoir croiser les réponses en fonction du territoire et du secteur, et ainsi évaluer les différences sectorielles sans l'influence du territoire et inversement, les clusters ont été regroupés en 2 territoires plus larges afin de garantir une fiabilité des résultats en assurant un échantillon suffisant et en limitant la marge d'erreur. Le regroupement est suggéré par la similarité des résultats présentés dans cette section. En effet, les résultats par clusters montrent quasi systématiquement deux groupes aux réponses distinctes (voir par ex. Figure 5, Figure 8, Figure 15, Figure 18). Les clusters des communes résidentielles du S-E et celles de la 1^{re} couronne sont regroupées au sein d'un territoire que l'on appellera territoire Sud&Est (S&E). Les autres clusters sont regroupés au sein d'un groupe que l'on appellera territoire Nord&Ouest (N&O) (Figure 23).

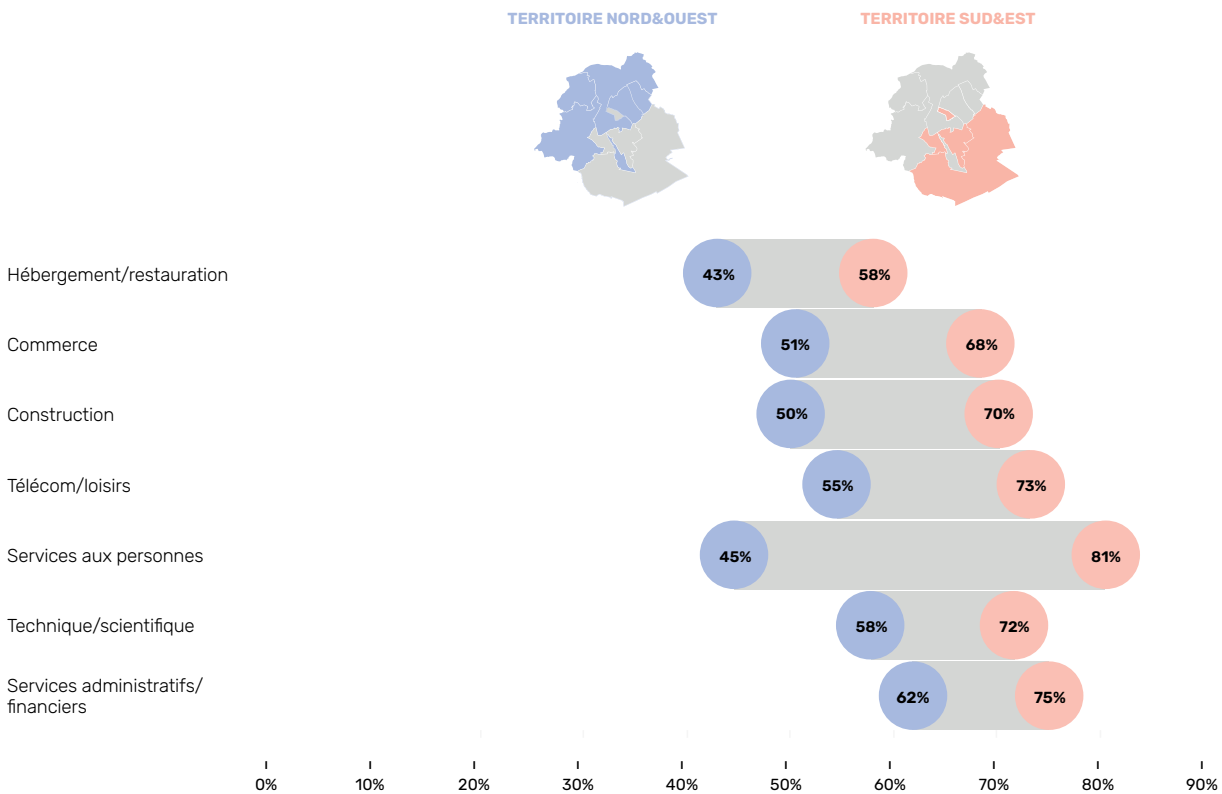
FIGURE 23. Regroupement des clusters territoires



La Figure 24 reprend le pourcentage des entreprises faisant part d'une appréciation de la sécurité positive⁴ (satisfaites et très satisfaites) par secteur et par territoire. Au sein d'un même secteur d'activité, l'appréciation de l'insécurité est bien différente selon le territoire d'implémentation de l'entreprise, les entreprises ayant une meilleure appréciation de la sécurité sont celles situées dans le territoire S&E. Cela démontre

l'existence d'un lien entre l'appréciation de la sécurité et le territoire d'implémentation de l'entreprise ainsi que le secteur d'activité. Le fait qu'on observe pour un même secteur des différences territoriales illustre d'autant plus le clivage territorial qui existe en RBC. Ce clivage est particulièrement important pour le secteur des services aux personnes.

FIGURE 24. **Pourcentage des entreprises étant satisfaites ou très satisfaites de la sécurité en fonction du secteur d'activité et en fonction du territoire d'implémentation.**⁵ A noter que dans le cas du secteur hébergement/restauration la différence est significative dans un intervalle de confiance moindre que les autres tests de significativité (85% au lieu de 95%)



On retrouve le même clivage dans l'expression du sentiment d'insécurité (Figure 25) : les entreprises localisées au Sud et à l'Est de Bruxelles se sentent plus rarement en insécurité que celles implantées au Nord et à l'Ouest. Excepté dans

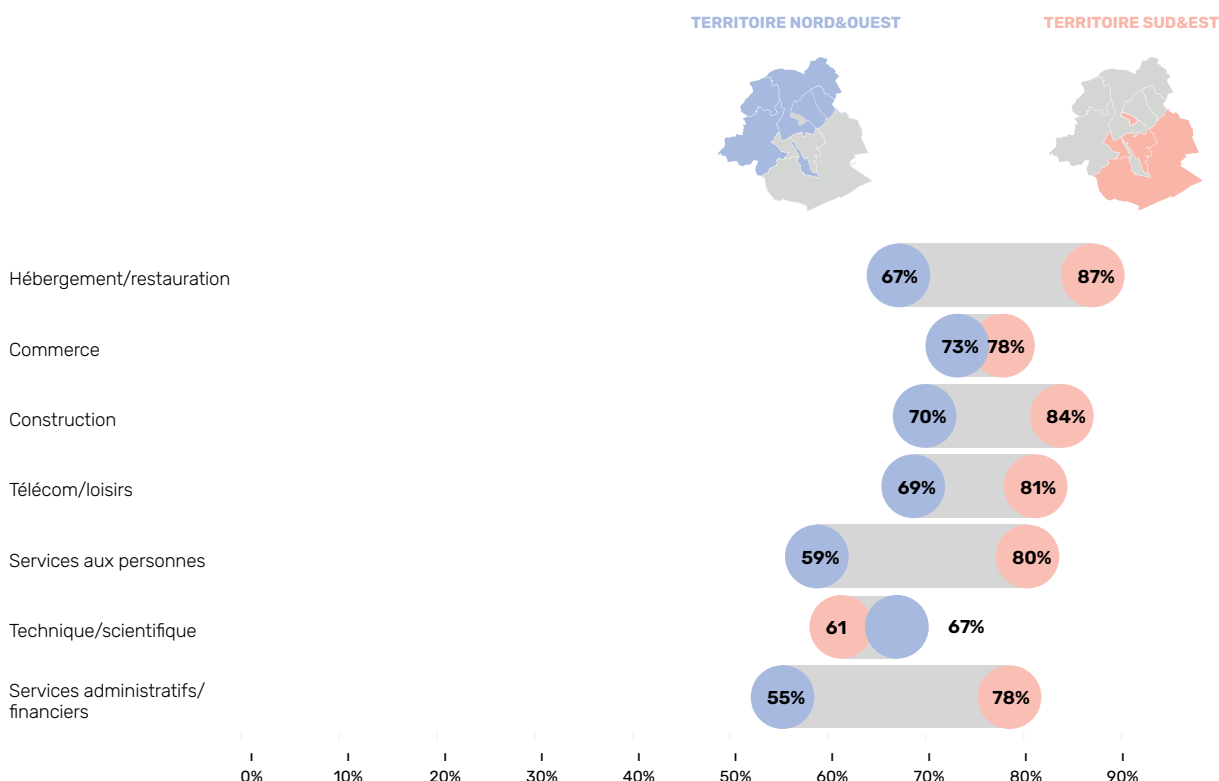
les secteurs de l'hébergement/restauration et technique/scientifique pour lesquels les différences ne sont pas significatives.

4 Quelle est votre appréciation de la sécurité au sein du quartier dans lequel vous ou votre entreprise exercez/exerce ses activités ?

5 Le secteur transport/industrie n'y figure pas car les échantillons étaient trop petits.

PARTIE II. SENTIMENT DE SÉCURITÉ

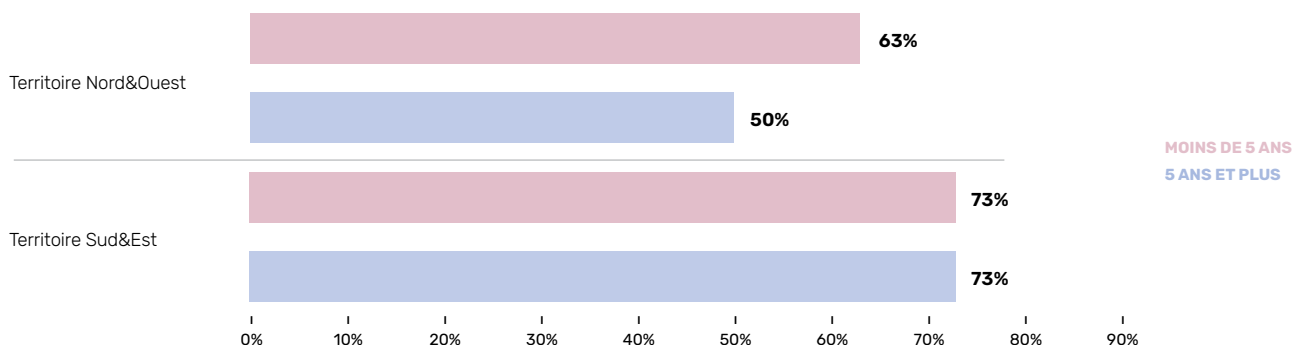
FIGURE 25. **Pourcentage des entreprises ne se sentant jamais ou rarement en insécurité en fonction du secteur d'activité et en fonction du territoire d'implémentation⁶. Les différences pour les secteurs hébergement/restauration et technique/scientifique ne sont ici pas significatives.**



La distinction en deux grands territoires permet également de mettre en évidence une dynamique différente de l'appréciation de la sécurité en fonction de la durée d'implantation de l'entreprise en fonction du territoire (Figure 26). Ainsi, sur le territoire Nord&Ouest, les entreprises

expriment une appréciation de la sécurité qui se dégrade plus elles y sont implantées depuis longtemps. Cette dégradation de l'appréciation de la sécurité n'est pas observée sur le territoire Sud&Est.

FIGURE 26. **Pourcentage des entreprises ayant une appréciation positive de la sécurité en fonction de la durée d'implantation de l'entreprise et du territoire**



⁶ Le secteur Transport/industrie n'y figure pas car les échantillons étaient trop petits.

Les différences sectorielles et territoriales s'observent également dans la perception de la probabilité d'être victime dans les 12 prochains mois. De manière générale, plus l'appréciation de la sécurité est mauvaise, plus la menace est jugée probable. Sauf dans le cas de faits cyber où l'on n'observe pas de lien avec l'appréciation de la sécurité. En conséquence, les craintes d'être victimes sont plus présentes dans les communes du territoire Nord&Ouest que dans celles situées au Sud-Est (voir Figure 18). D'un point de vue sectoriel, le commerce et l'hébergement/restauration se sentent également plus menacés.

Enfin, concernant l'évolution du sentiment de sécurité, on notera la relative stabilité des résultats de cette enquête par rapport aux résultats de la version précédente (2019). Celle-ci avait permis d'estimer que 61% des personnes physiques et 66% des personnes morales se disaient satisfaites ou très satisfaites de la sécurité dans leur quartier. En 2021, nous observons que 62% des entreprises (personnes physiques et morales confondues dans un seul échantillon) s'estimaient satisfaites ou très satisfaites par la sécurité dans leur quartier. La fréquence du sentiment d'insécurité est elle aussi relativement stable : en 2019, 73% des personnes physiques et 71% des personnes morales disaient ne se sentir jamais ou rarement en insécurité ; en 2021, cela concernait 72% des entreprises.





Partie III **Victimation**

PARTIE III. VICTIMATION

Une sélection de 13 faits a été réalisée afin de cibler ceux subis par les entreprises. Pour certaines analyses, dans une volonté de simplifier la lecture des résultats, des faits jugés similaires sont regroupés dans des types de faits, comme présentés ci-dessous.

TABLEAU 5. **Faits regroupés par type**

Fait	Type de fait
1. Dégradations de la propriété	Dégradations
2. Sabotage	
3. Cambriolage	
4. Vol à l'étalage/grivèlerie (vols simples)	Vol sans violence
5. Vol dans/sur véhicule	
6. Violences physiques/verbales	Agressivité, violence
7. Harcèlement par tiers (espace) extérieur/stalking ⁷	
8. Vol à main armée/vol avec violence	Escroquerie, fraude
9. Fraude à la facture	
10. Faux et usage de faux	
11. Escroquerie sans utilisation d'internet	ICT
12. Escroquerie avec utilisation d'internet (phishing, hacking/ransomware)	
13. Autres types de cyber-attaque (DDoS, malware, data breach)	

Les entreprises ont été questionnées au sujet de sept aspects liés à la victimation :

- › La victimation par fait ;
- › Le (non-)signalement de ces faits à la police ou à d'autres services ;
- › Les raisons du non-signalement ;
- › La satisfaction par rapport au suivi effectué ;
- › L'impact des faits vécus ;
- › Les facteurs potentiels de victimation.

⁷ Le harcèlement à l'intérieur de l'entreprise/entre membres du personnel n'est pas pris en compte.

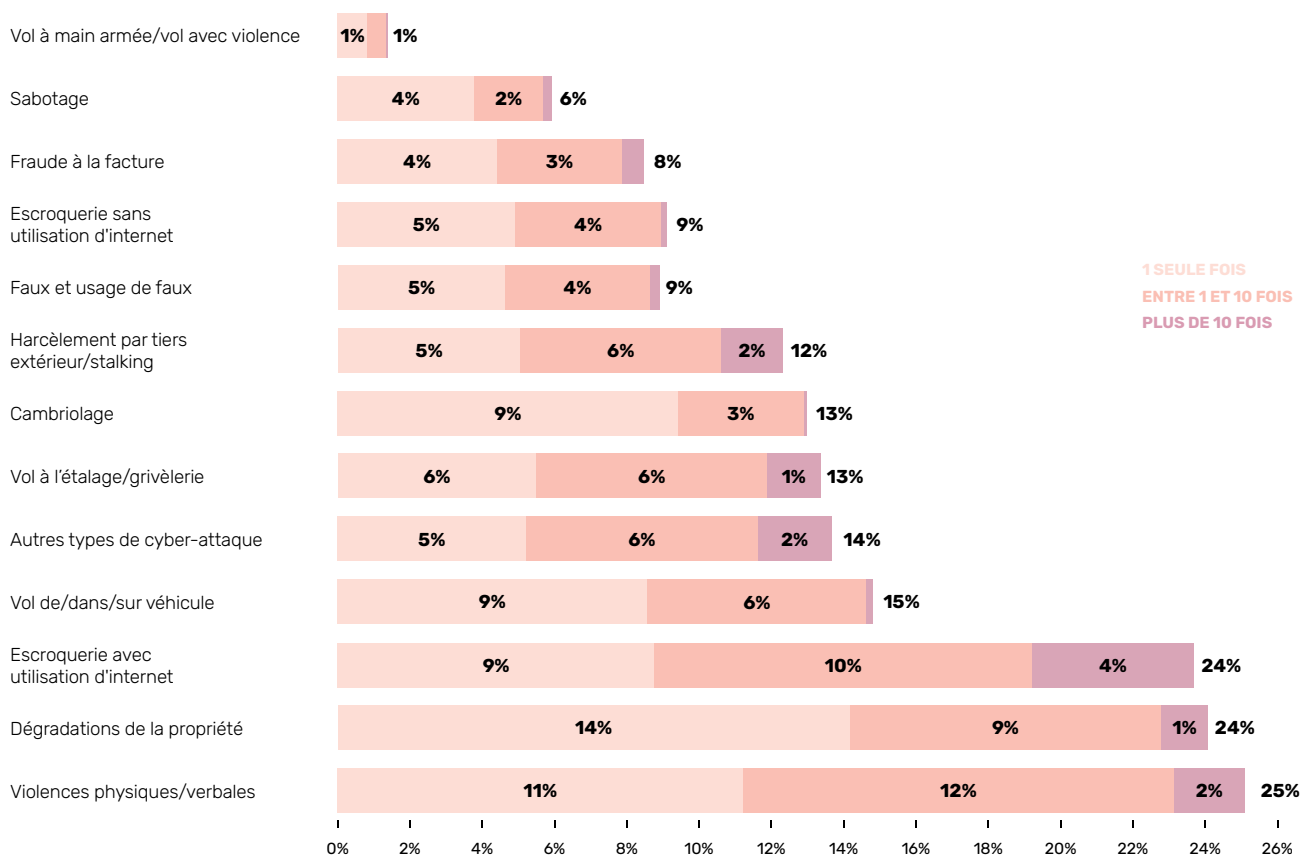
1 Victimation effective

A l'échelle de la RBC, les 3 faits dont les entreprises ont été le plus fréquemment victimes au cours des 12 derniers mois sont :

- › Les violences physiques et verbales, fait subi par 25% des entreprises ;
- › Les dégradations de la propriété (24% des entreprises) ;
- › L'escroquerie avec utilisation d'internet (24% des entreprises victimes).

FIGURE 27. **Victimation effective durant les 12 derniers mois, selon les faits**

A quelle fréquence votre entreprise (ou vous en tant qu'indépendant ou profession libérale) a-t-elle/avez-vous été confrontée aux faits suivants durant ces 12 derniers mois dans le cadre des activités professionnelles ?

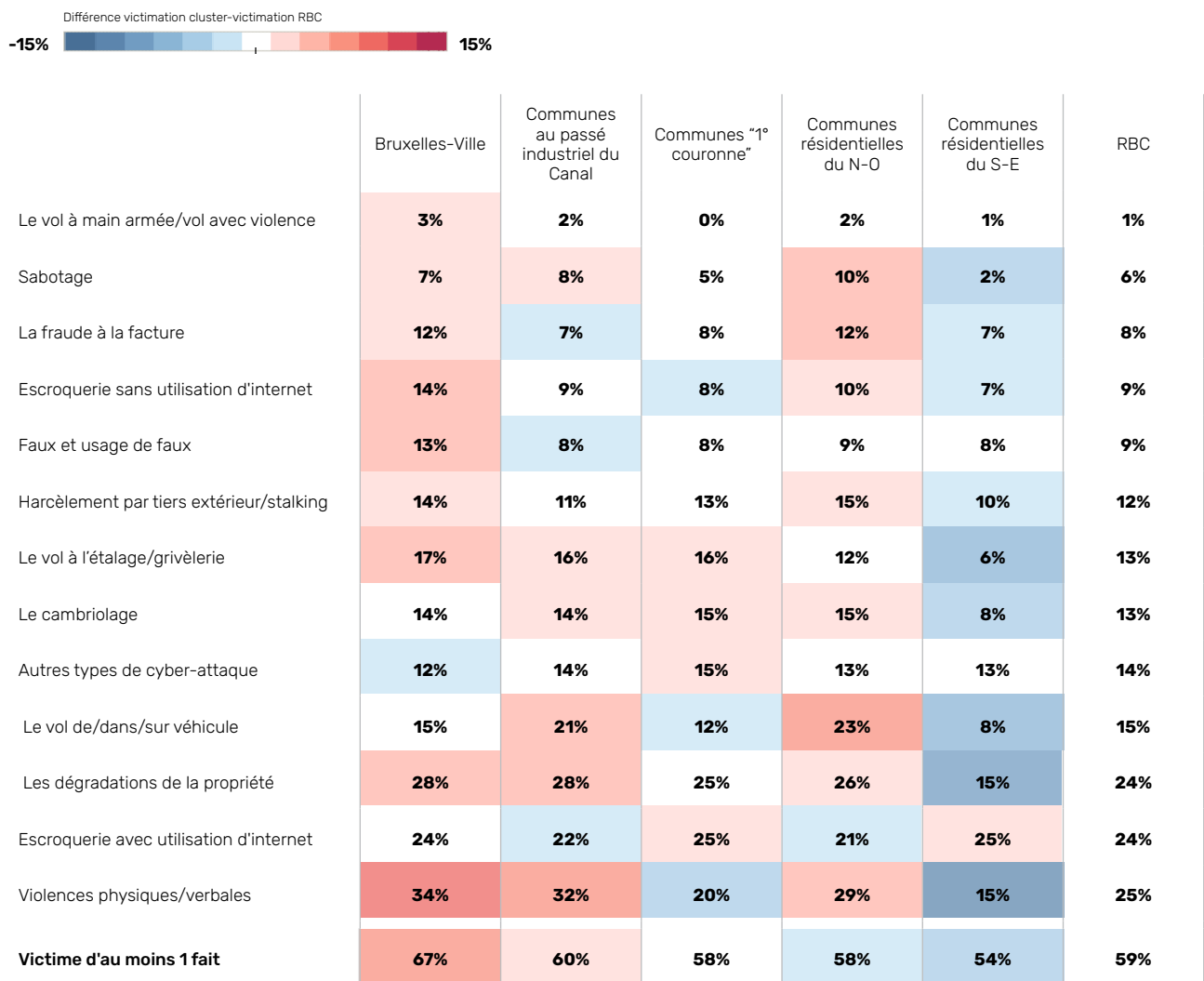


PARTIE III. VICTIMATION

La Figure 28 montre la victimation selon les faits pour les 5 clusters ainsi que pour la RBC. La couleur indique la différence entre la victimation au sein d'un cluster et la victimation en RBC, de manière à mettre en évidence l'écart par rapport à la prévalence régionale. Ainsi, par rapport à cette dernière, la prévalence au sein de Bruxelles-Ville apparaît pour une majorité de faits plus importante tandis qu'au sein des communes résidentielles du Sud-Est la prévalence est moins importante. Cette différence géographique est particulièrement marquée dans le cas des faits de violences

physiques/verbales : la prévalence de victimation étant de 34% au sein des communes de Bruxelles-Ville contre 15% au sein des communes résidentielles du SE ; et dans les cas de dégradations de la propriété, avec une prévalence de victimation de 28% au sein des communes de Bruxelles-Ville contre 15% au sein des communes résidentielles du SE. Pour les faits « Cyber », on observe moins de différences en fonction des clusters. Pour les autres faits, on observe généralement une prévalence assez homogène ou en tout cas très proche de la moyenne selon le cluster.

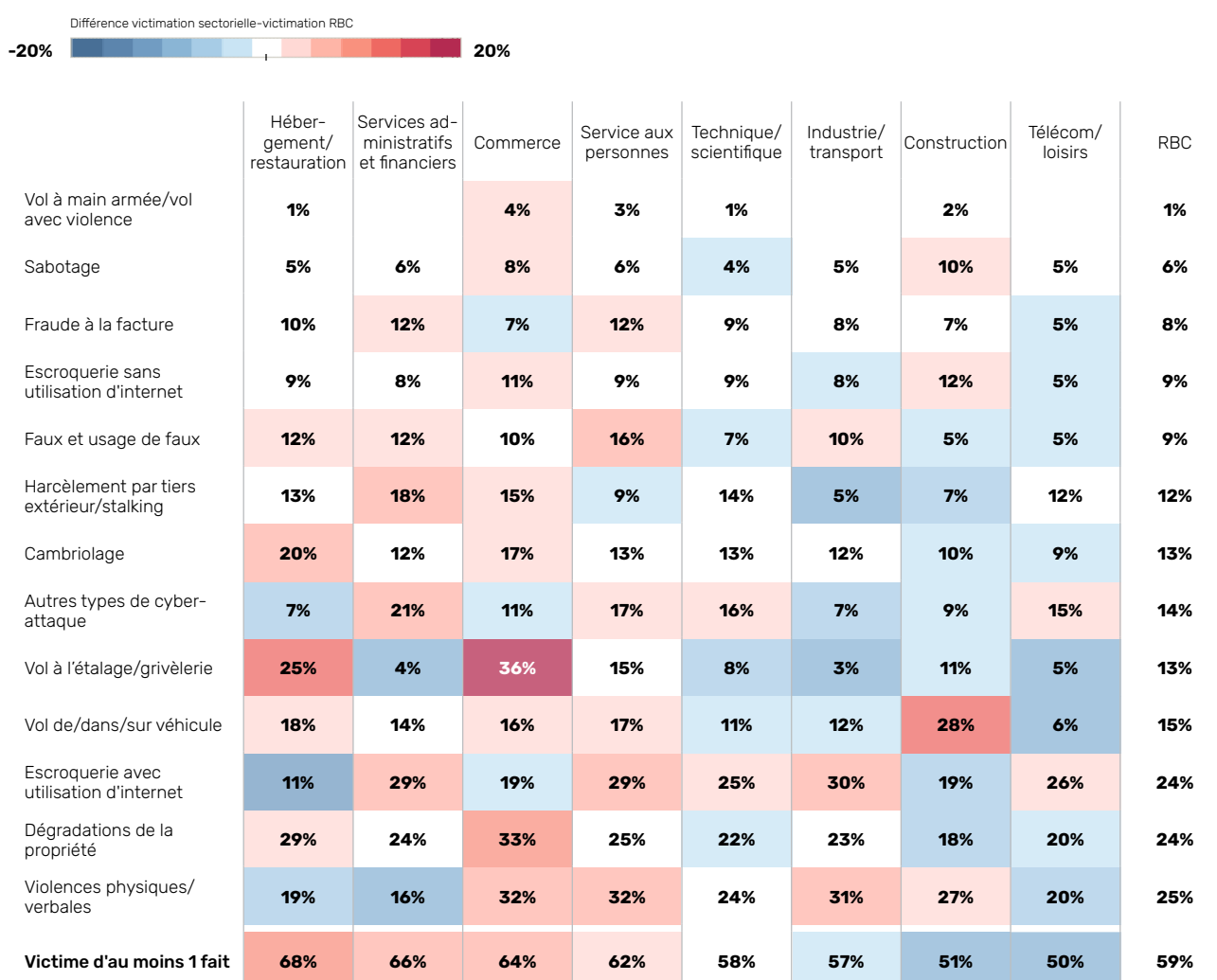
FIGURE 28. **Victimation effective (fréquence) durant les 12 derniers mois, selon fait et cluster de communes**



Le même type d'analyse effectuée sous l'angle des secteurs (Figure 29) montre que certains secteurs sont plus touchés que d'autres par la criminalité. C'est par exemple le cas du secteur hébergement/restauration, pour lequel deux entreprises sur trois ont été au moins victimes d'un fait au cours des 12 derniers mois. En revanche, c'est le cas pour une entreprise sur deux du secteur télécom/loisirs. On observe également certaines formes de criminalité plus fréquemment associées à certains secteurs. Parmi ceux-ci, on peut relever :

- ▶ Le secteur construction présente des taux de victimation plus élevés concernant le vol de/dans/sur véhicule, avec 28% des entreprises concernées (contre une prévalence régionale de 14%) ;
- ▶ Le secteur commerce est plus touché par le vol à l'étalage/gravèlerie : 36% des entreprises de ce secteur sont concernées (contre 13% à l'échelle de la RBC).
- ▶ Le secteur hébergement/restauration est plus touché par le vol à l'étalage/gravèlerie : 25% (contre 13% à l'échelle de la RBC) et par les cambriolages : 20% (contre 13% à l'échelle de la RBC).

FIGURE 29. **Victimation effective (fréquence) durant les 12 derniers mois, selon fait et secteur**



PARTIE III. VICTIMATION

Le tableau ci-dessous reprend les différents constats et tendances qui peuvent être établis selon les autres caractéristiques des entreprises.

Caractéristiques de l'entreprise	Faits pour lesquels une différence significative a été observée	Constat / tendance
Taille de l'entreprise	Escroquerie avec utilisation d'internet	Plus l'entreprise est grande et plus la prévalence est importante.
	Dégradations de la propriété	
	Violences physiques/verbales	
Lieu de travail	Vol à l'étalage/grivèlerie	Les entreprises dont les locaux sont accessibles au public sont plus fréquemment victimes de ce type de faits.
	Le vol dans/sur véhicule	Les entreprises qui se rendent chez les clients/ bénéficiaires de services sont plus fréquemment victimes de ce type de faits.
	Dégradations de la propriété	Les entreprises dont les locaux sont accessibles au public sont plus fréquemment victimes de ce type de faits.
	Violences physiques/verbales	Les entreprises qui se rendent chez les clients/ bénéficiaires de services et celles dont les locaux sont accessibles au public sont plus fréquemment victimes de ce type de faits.
Durée dans le quartier	<i>Pas de différence significative observée</i>	
Horaires	<i>Pas de différence significative observée</i>	
Période d'activité	Vol à l'étalage/grivèlerie	Les entreprises qui exercent leurs activités le weekend sont plus fréquemment victimes de ce type de faits.
	Violences physiques/verbales	
	Dégradations de la propriété	

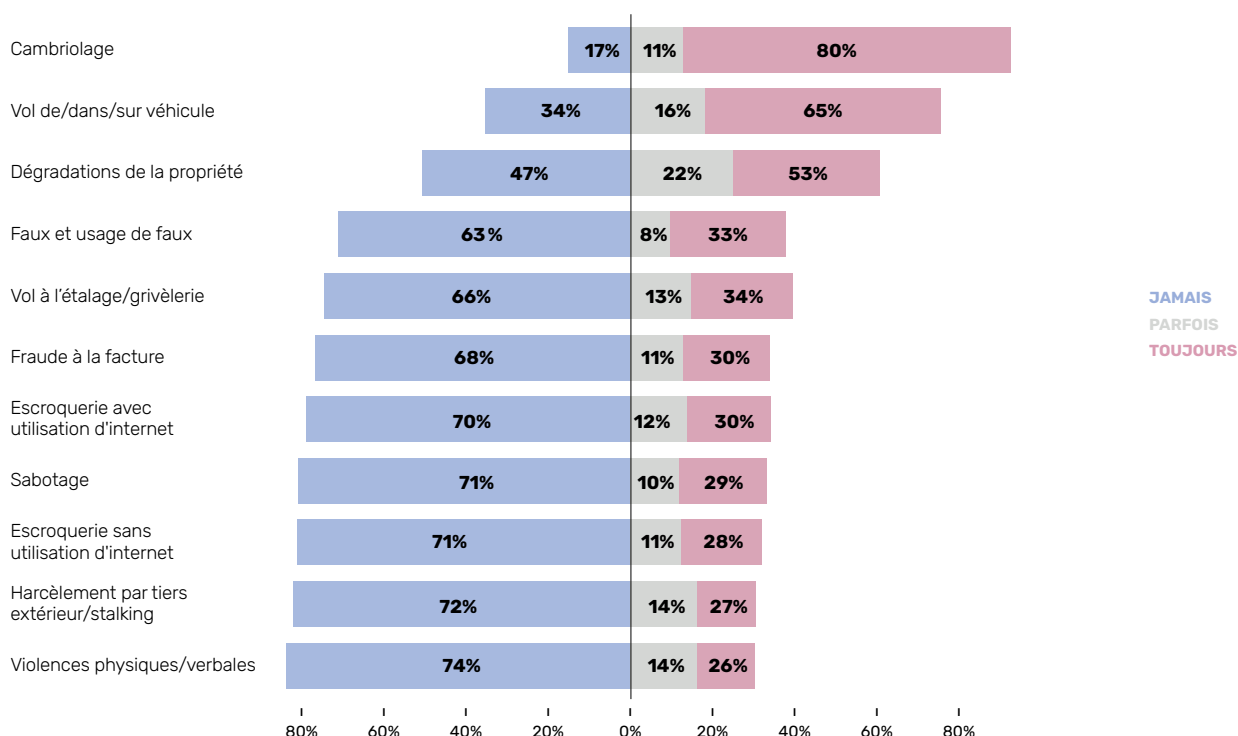
2 Signalement des faits auprès de la police

Les faits les plus signalés auprès de la police – pour les entreprises qui en ont été victimes – sont les faits de cambriolage : 80% des entreprises signalent ‘toujours’ ou ‘parfois’ ces faits à la police. Les faits de vol/de/dans/sur véhicule et de dégradations de la propriété sont signalés par

une majorité des entreprises lorsqu’elles en sont victimes. Pour les autres faits, seule une entreprise sur trois ou moins les signale à la police. Les violences physiques/verbales sont les moins signalées : 26% des entreprises qui en sont victimes les déclarent auprès de la police.

FIGURE 30. **Signalement auprès de la police par fait**⁸

Les faits suivants ont-ils été signalés à la police ?



Il n'est pas possible d'analyser les résultats de cette question par cluster, secteur ou autres caractéristiques de l'entreprise car les échantillons ventilés deviennent trop restreints pour être exploitables (seules les entreprises qui ont été victimes répondent à cette question).

3 Raisons pour lesquelles il n’y a pas eu de signalement auprès de la police

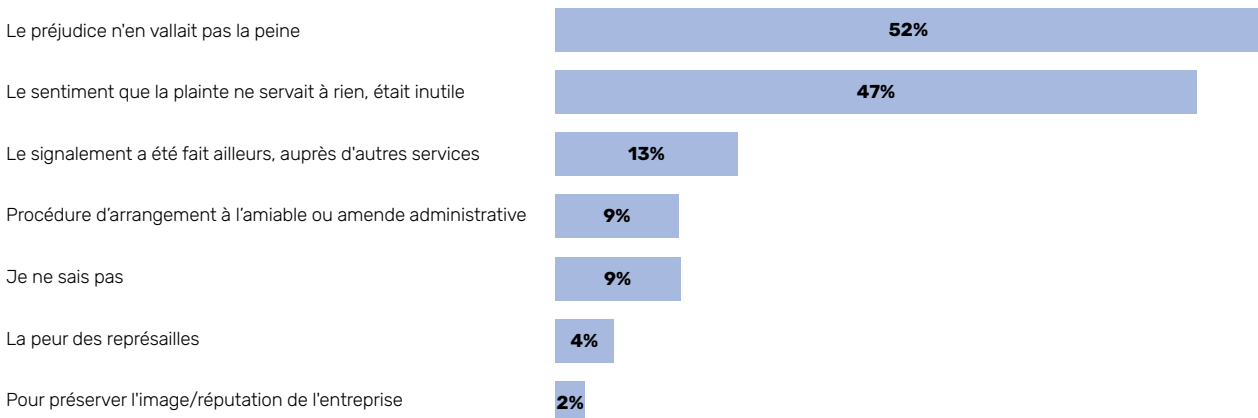
Les principales raisons qui poussent les entreprises à ne pas signaler les faits – tous faits confondus – auprès de la police sont présentées à la Figure 31.

Les raisons les plus fréquemment invoquées sont :

- › Le préjudice n’en valait pas la peine (pour 52% des entreprises) ;
- › Le sentiment que la plainte ne servait à rien, était inutile (47%) ;
- › Le signalement a été fait ailleurs, auprès d’autres services⁹ (13%).

FIGURE 31. Raisons du non-signalement auprès de la police

Le plus souvent, pour quelles raison les faits suivants n’ont pas (toujours) été déclarés à la police ?

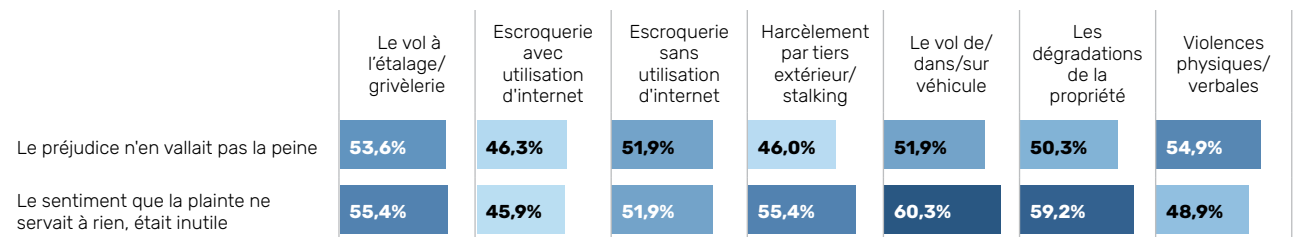


La ventilation des principales raisons pour lesquelles il n’y a pas eu de signalement auprès de la police peut être faite pour certains faits (quand l’échantillon le permet). Les différences observées sont faibles ou non significatives statistiquement

dans les principales raisons invoquées par les entreprises selon le fait vécu (Figure 32). Les principales raisons invoquées sont, pour tous les faits, que le préjudice n’en valait pas la peine et le sentiment que la plainte ne servait à rien.

FIGURE 32. Raisons du non-signalement auprès de la police par fait

Le plus souvent, pour quelles raison les faits suivants n’ont pas (toujours) été déclarés à la police ?



Il n’est pas possible d’analyser les résultats de cette question par cluster, secteur ou autres caractéristiques de l’entreprise car les échantillons ventilés deviennent trop réduits pour être

exploités (seules les entreprises qui ont été victimes et qui n’ont pas fait de signalement répondent à cette question).

⁹ Services fédéraux, services régionaux, services communaux, services internes.

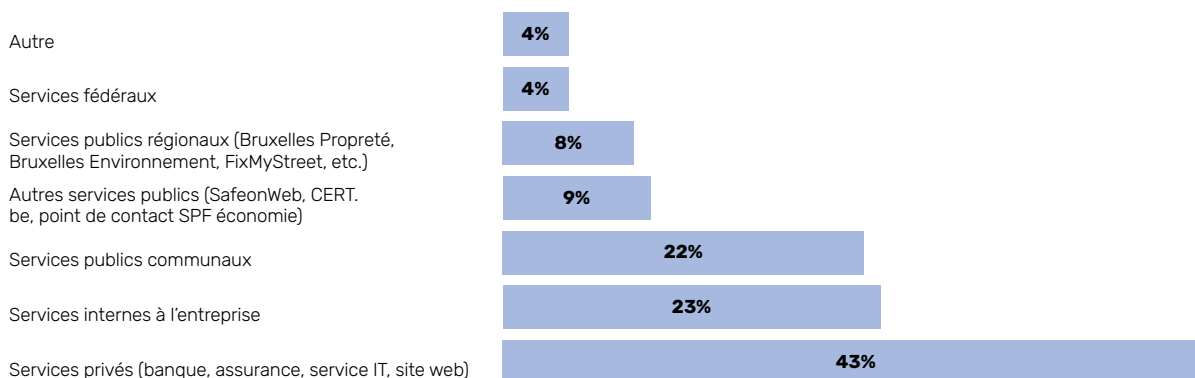
4 Signalement à d'autres services que la police

Pour les entreprises ayant indiqué avoir fait un signalement ailleurs qu'auprès de la police (Figure 33) à la question précédente (ci-dessus, 13% des entreprises qui ont déclaré ne pas avoir fait de signalement à la police car le signalement

avait été fait ailleurs), 43% ont mentionné l'avoir signalé auprès de services privés : banque, assurance, service IT ; et 23% des répondants ont mentionné un service interne et 22% un service communal.

FIGURE 33. **Signalement autre qu'auprès de la police, par service contacté**

Si les faits ont été signalés ailleurs qu'à la police, à quels services ces faits ont-ils été signalés ?



Il n'est pas possible d'analyser les résultats de cette question par fait, cluster, secteur ou autre caractéristique de l'entreprise car les échantillons ventilés deviennent trop restreints pour

être exploités (seules les entreprises qui ont été victimes et qui ont effectivement signalé à d'autres services que la police répondent en effet à cette question).

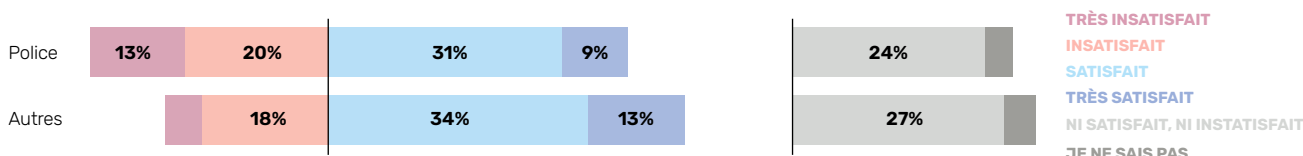
5 Satisfaction par rapport au suivi

Pour les entreprises ayant signalé des faits à la police ou à d'autres services, le questionnaire incluait une question sur la satisfaction par rapport au suivi du signalement. Les réponses ont été données pour l'ensemble des faits et par service contacté. En raison du faible nombre de réponses concernant les services autres que la police, celles-ci ont été regroupées *ex-post* (Figure 34) en une catégorie « Autres ».

Les réponses par rapport à la satisfaction sont mitigées : 40% des entreprises ayant signalé des faits à la police se déclarant être « satisfaites » ou « très satisfaites » par rapport au suivi réalisé. Ce taux est de 47% pour l'ensemble des autres services publics et privés. Un peu plus d'un quart des répondants n'a pas d'avis particulier sur ce suivi et 33% (police)/ 23% (autres services) des répondants sont insatisfaits ou très insatisfaits du suivi donné.

FIGURE 34. **Satisfaction par rapport au suivi réalisé (police et autres services)**

Pour les faits subis durant les 12 derniers mois et qui ont été signalés (à la police ou ailleurs), comment qualifieriez-vous votre satisfaction par rapport au suivi réalisé par ces services ?



Il n'est pas possible d'analyser les résultats de cette question par fait, cluster, secteur ou autre caractéristique de l'entreprise car les échantillons ventilés deviennent trop restreints pour

être exploités (seules les entreprises qui ont été victimes et qui les ont effectivement signalés à la police ou à d'autres services répondent à cette question).

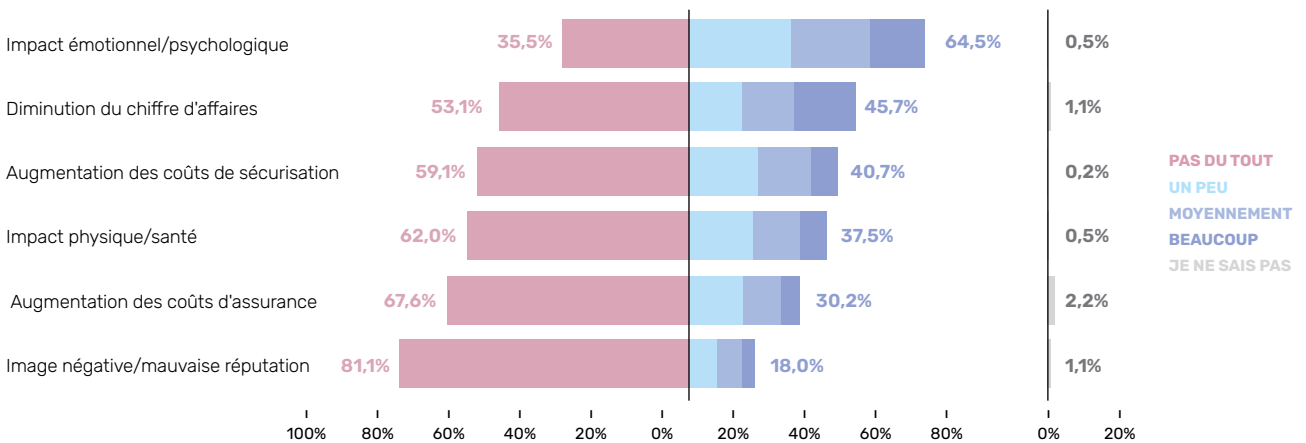
6 Impact de la victimation

Les faits vécus par les entreprises peuvent impacter le fonctionnement de l'entreprise et ce, de manière diverse (par ex. impact émotionnel, impact physique ou augmentation des coûts de sécurisation). Pour les entreprises ayant été victimes d'au moins un fait au cours des 12 derniers mois, cet aspect était abordé à travers une question.

L'impact émotionnel/psychologique est le plus fréquemment évoqué, avec 64,5% des entreprises victimes ayant au moins un peu ressenti cet impact (Figure 35). Viennent ensuite la diminution du chiffre d'affaires pour 45,7% des entreprises et l'augmentation des coûts de sécurisation pour 41%.

FIGURE 35. Impacts des faits de victimation

Globalement, avez-vous ressenti les impacts suivants comme conséquence des faits subis au cours des 12 derniers mois sur vos activités professionnelles?

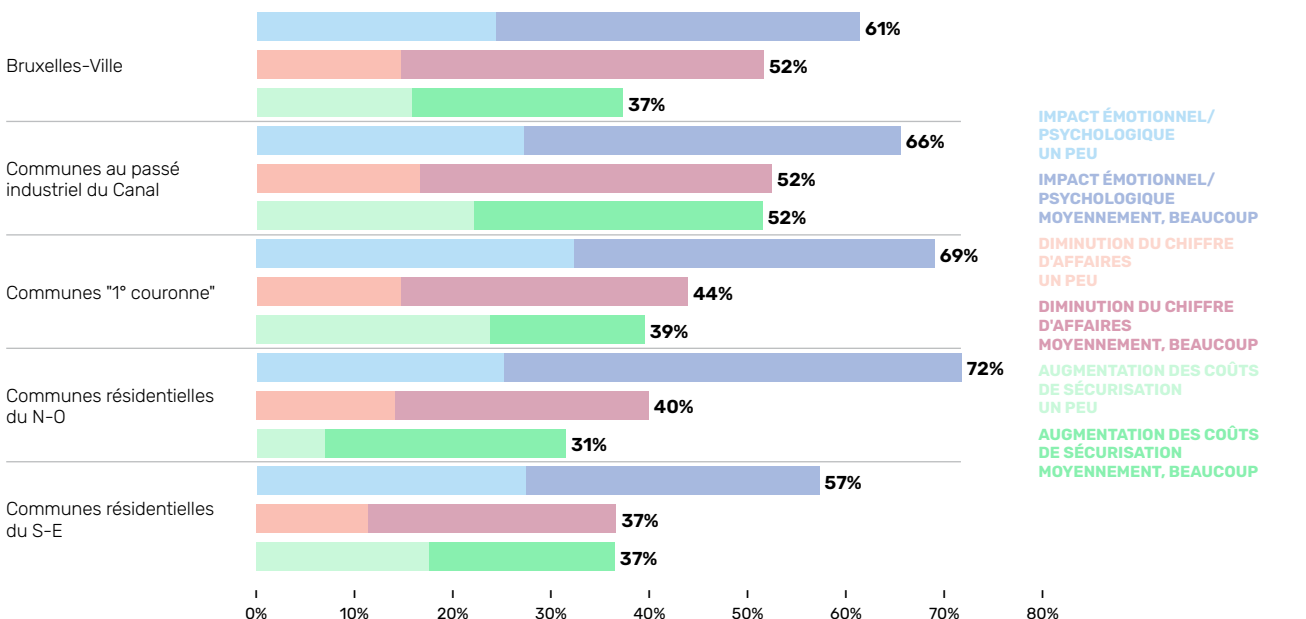


La Figure 36 montre, par clusters, les principaux impacts (pour assurer une taille d'échantillon suffisante) ressentis par les entreprises. On observe que les conséquences de la victimation sont vécues de manière similaire au sein des clusters avec une grande majorité des entreprises ressentant d'abord un impact émotionnel/psychologique et puis, dans des

proportions semblables, une diminution du chiffre d'affaires et une augmentation des coûts de sécurisation. On notera une différence au niveau de l'ampleur de l'impact émotionnel perçu par un plus grand pourcentage des entreprises du cluster des communes résidentielles du Nord-Ouest (72%) que celles des communes résidentielles du Sud-Est (57%).

FIGURE 36. Principaux impacts de victimation par cluster

Globalement, avez-vous ressenti les impacts suivants comme conséquence des faits subis au cours des 12 derniers mois sur vos activités professionnelles?

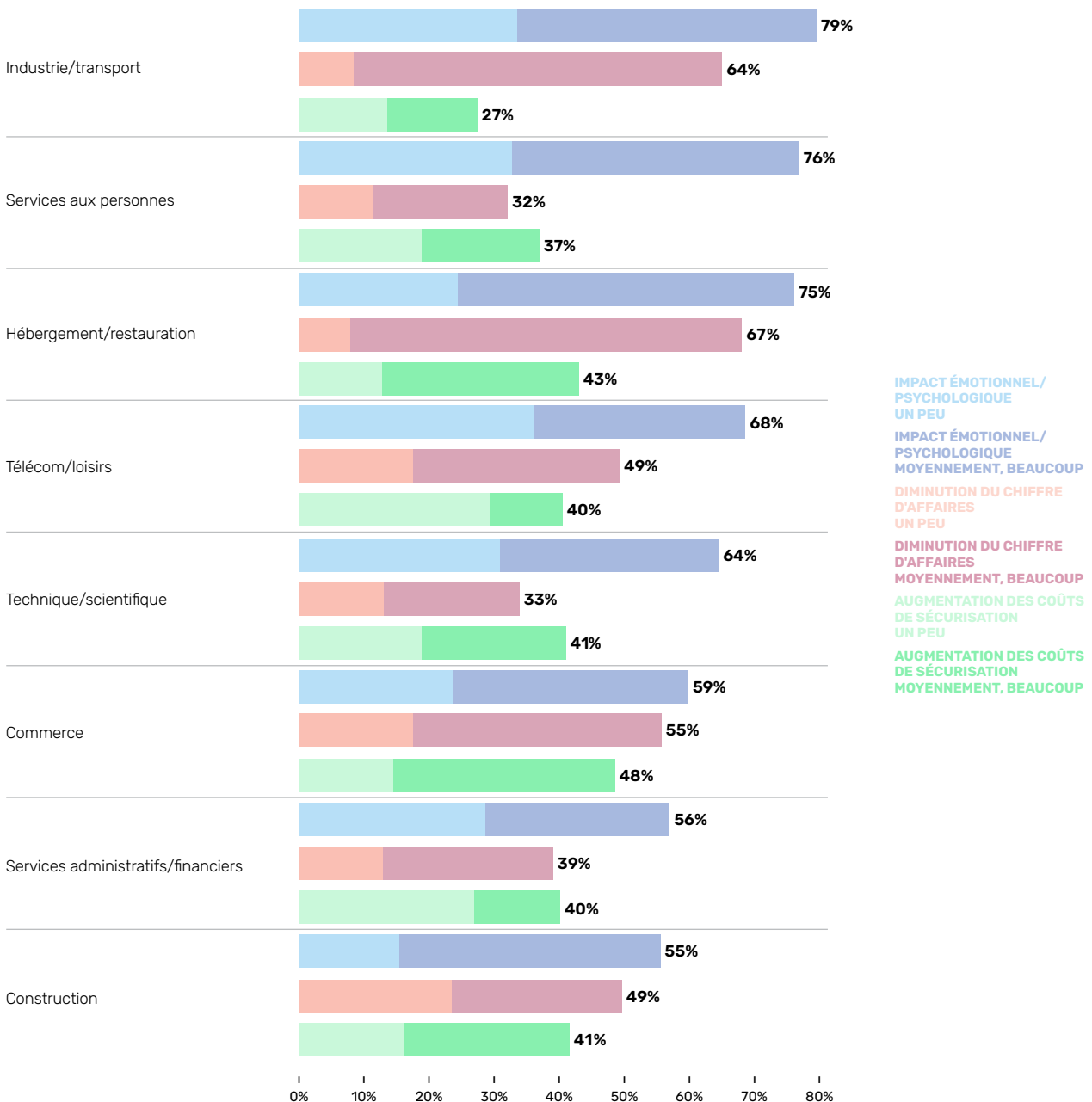


Pour les 3 principaux impacts ressentis (impact émotionnel/psychologique, diminution du chiffre d'affaires et augmentation des coûts de sécurisation), la ventilation des résultats peut se faire également par secteur. Pour chaque secteur, c'est l'impact émotionnel qui domine mais la tendance générale

(impact émotionnel ressenti par une majorité des entreprises et les autres impacts significativement moins ressentis) est plus marquée pour certains secteurs (industrie/transport et secteur des services aux personnes) mais plus mitigée pour d'autres (commerce et construction).

FIGURE 37. Principaux impacts de victimation par secteur

Globalement, avez-vous ressenti les impacts suivants comme conséquence des faits subis au cours des 12 derniers mois sur vos activités professionnelles?



PARTIE III. VICTIMATION

Selon le profil de l'entreprise :

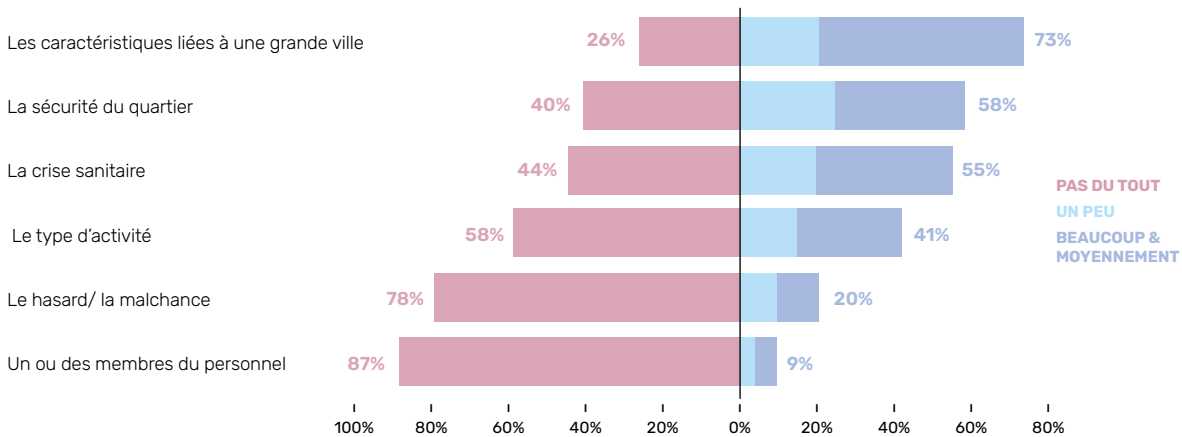
Caractéristiques de l'entreprise	Impacts pour lesquels une différence significative a été observée	Constat / tendance
Taille de l'entreprise	<i>Pas de différence significative observée</i>	
Lieu de travail	Diminution du chiffre d'affaires	Les entreprises dont les locaux sont accessibles au public ressentent le plus fréquemment cet impact (57%) et les entreprises dont les locaux ne sont pas accessibles au public ressentent le moins fréquemment cet impact (37%).
Durée dans le quartier	<i>Pas de différence significative observée</i>	
Horaires	Impact émotionnel/psychologique	Les entreprises qui exercent des activités durant la nuit ressentent plus fréquemment cet impact (74%) que celles exerçant leurs activités uniquement en journée (62%).
Période d'activité	Diminution du chiffre d'affaires Impact émotionnel/psychologique	Les entreprises qui exercent leurs activités le weekend sont dans une plus grande mesure affectée par ces impacts (69% contre 59% dans le cas de l'impact émotionnel/psychologique et 51% contre 40% dans le cas de la diminution du chiffre d'affaires).

7 Facteurs potentiellement en lien avec la victimation de la victimation

Une question de l'enquête permettait de sonder les entreprises victimes sur les facteurs qui pouvaient avoir un lien avec leur victimation. De manière générale, les entreprises pointent les caractéristiques d'une grande ville comme facteur ayant le plus de lien avec la victimation vécue : 73% des entreprises victimes pensent qu'il y a au moins un peu un lien spécifique avec la victimation vécue. La sécurité dans le quartier et la crise sanitaire sont des facteurs pointés du doigt par un peu plus d'une entreprise sur deux comme liens spécifiques avec la victimation. Parmi les facteurs proposés, « un ou des membres du personnel » est celui qui est le moins lié à la victimation vécue : seule 9% des entreprises y voient un lien spécifique.

FIGURE 38. **Part des entreprises faisant un lien entre leur victimation et différents facteurs**

Pour l'ensemble des faits de victimation subis, pensez-vous qu'ils soient spécifiquement en lien avec :

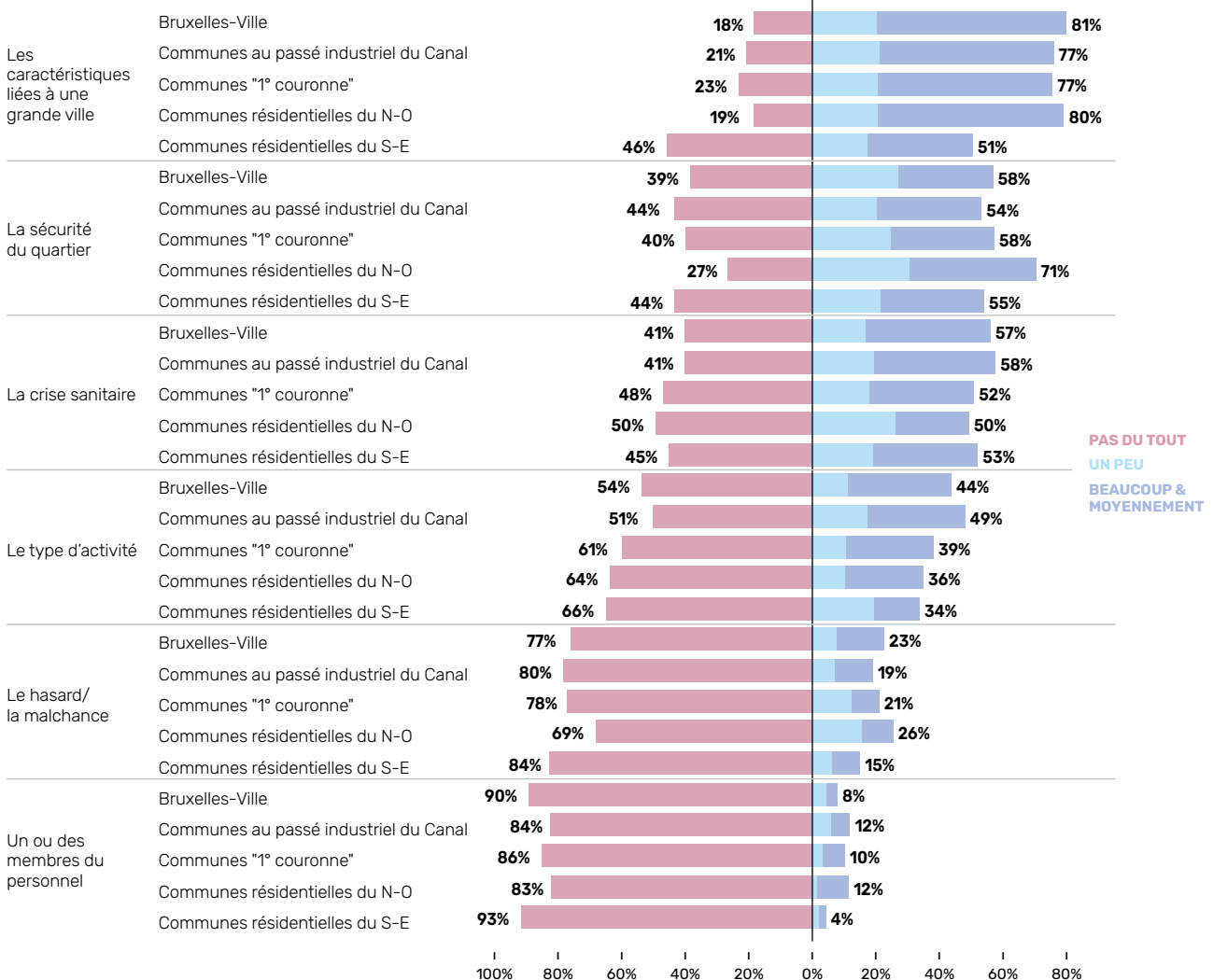


La Figure 39 présente les résultats par cluster. Les liens établis par les entreprises entre leur victimation et les différents facteurs varient peu d'un cluster à l'autre, excepté pour les entreprises du cluster des communes résidentielles du Sud-Est qui font moins fréquemment le lien entre leur victimation et les caractéristiques d'une grande ville (51%) que

celles situées dans les autres clusters (entre 77 et 81%). Les entreprises du cluster des communes résidentielles du Nord-Ouest se distinguent également des autres en faisant plus fréquemment un lien entre victimation et la sécurité dans le quartier : 71% des entreprises y voient un lien spécifique (contre 58% tous clusters confondus).

FIGURE 39. **Part des entreprises faisant un lien entre leur victimation et différents facteurs par cluster**

Pour l'ensemble des faits de victimation subis, pensez-vous qu'ils soient spécifiquement en lien avec :



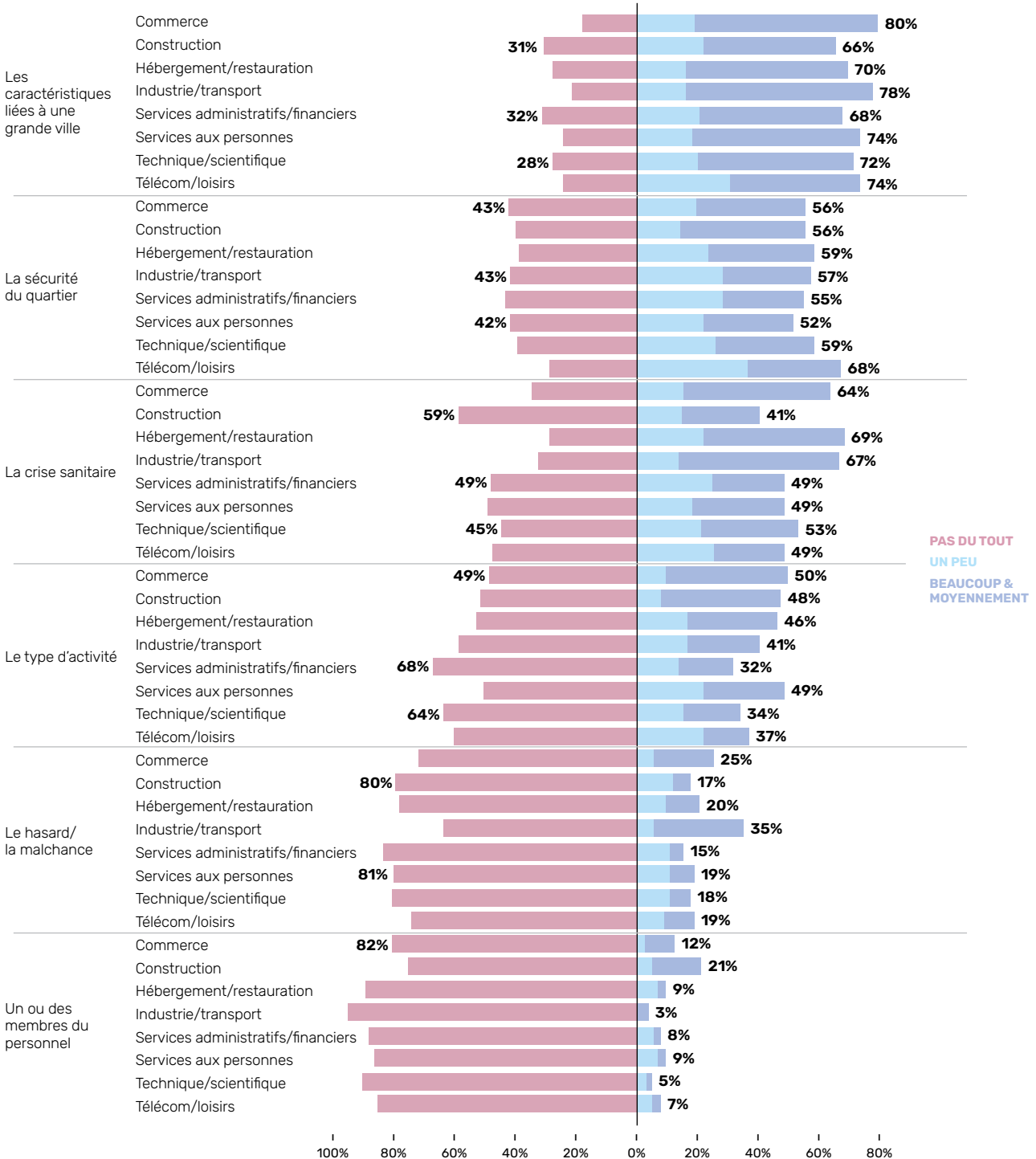
PARTIE III. VICTIMATION

Par secteur d'activité (Figure 40), les liens faits par les entreprises varient. Le principal lien effectué reste les caractéristiques d'une grande ville pour tous les secteurs. Ce lien est établi par 80% des entreprises du secteur commerce et par 66% des entreprises du secteur construction. Le lien fait avec la sécurité dans le quartier est plus stable à travers les secteurs. La crise sanitaire est plus fréquemment vue comme un lien associé à la victimation vécue pour les secteurs commerce, hébergement/restauration et industrie/transport. Le lien avec le type d'activité est fait par à peu près une entreprise sur trois dans les secteurs technique/scientifique/

scientifique et services administratifs/financiers ; pour les secteurs du commerce, de l'hébergement/restauration et de la construction, ce lien est fait par à peu près une entreprise sur deux. Les entreprises du secteur industrie/transport sont celles qui font le plus de lien avec le hasard et la malchance. Enfin, le secteur de la construction se démarque des autres secteurs concernant le lien potentiel entre la victimation vécue et un ou des membres du personnel (membre du personnel auteur) : 21% des entreprises de ce secteur y voient un lien spécifique alors que 9% des entreprises tous secteurs confondus le font.

FIGURE 40. Part des entreprises faisant un lien entre leur victimation et différents facteurs par secteur

Pour l'ensemble des faits de victimation subis, pensez-vous qu'ils soient spécifiquement en lien avec :



Selon le profil de l'entreprise :

Caractéristiques de l'entreprise	Facteurs en lien avec la victimation pour lesquels une différence significative a été observée	Constat / tendance
Taille de l'entreprise	Le hasard/la malchance	Plus l'entreprise est grande et plus le lien est fréquemment fait.
Lieu de travail	La sécurité dans le quartier	Les entreprises qui exercent leurs activités chez des clients bénéficiaires de service sont celles qui font le moins de lien avec ce facteur (48%). Les entreprises qui exercent leurs activités à la maison sont celles qui font le plus de lien avec ce facteur (61%).
	La crise sanitaire	Les entreprises dont les locaux sont non accessibles au public sont celles qui font le moins de lien avec ce facteur (41%). Les entreprises qui exercent dans des locaux accessibles au public sont celles qui font le plus de lien avec ce facteur (68%).
Durée dans le quartier	Le hasard/la malchance	Plus les entreprises sont installées depuis longtemps, moins elles font un lien avec ce facteur.
Horaires	La sécurité dans le quartier	Les entreprises qui exercent des activités durant la nuit ressentent plus fréquemment cet impact (74%) que celles exerçant leurs activités uniquement en journée (62%).
Période d'activité	<i>Pas de différence significative observée</i>	

8 Synthèse intermédiaire et discussions transversales

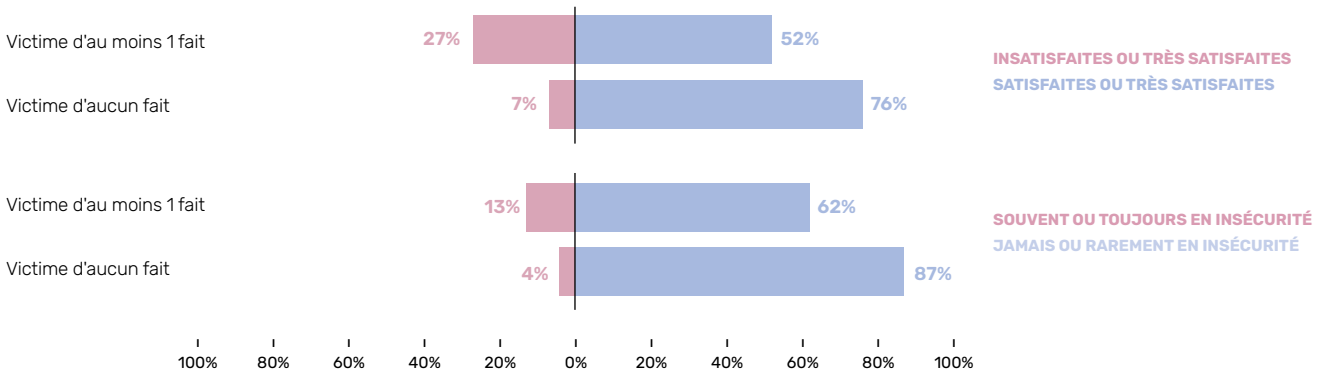
Les résultats de l'enquête qui portent sur la victimation et les aspects associés mettent en évidence une victimation différente en fonction du cluster d'implémentation et en fonction du secteur d'activité. Les entreprises des communes résidentielles du Sud-Est sont, pour la plupart des faits, hors faits cyber, moins fréquemment victimes que les entreprises des autres clusters. On ne retrouve cependant pas un clivage en 2 grands territoires aussi marqué que celui que nous avons constaté lors de l'analyse des résultats de la section précédente. D'un point de vue sectoriel, le taux de victimation global est plus important pour certains secteurs comme l'hébergement et la restauration. Toutefois, on observe que certains secteurs sont plus souvent victimes de certains faits, ce qui suggère une criminalité dirigée en fonction des secteurs. C'est notamment le cas du secteur du commerce qui est plus fréquemment victime de vols à l'étalage/grivèlerie, de violences physiques/verbales et de dégradations de la propriété que les autres secteurs. C'est également le cas du

secteur de l'hébergement/restauration qui est plus souvent victime de cambriolage et de dégradations de la propriété (voir Figure 29 pour une vue complète).

Ces résultats rappellent ceux mis en évidence dans la section précédente et suggèrent l'existence d'un lien entre la victimation et le sentiment de sécurité : plus on est victime, plus l'appréciation de la sécurité est mauvaise. Ce lien entre victimation et sentiment d'insécurité peut être constaté dans les résultats des questions relatives à la satisfaction (ci-dessus) et de la fréquence de victimation (ci-dessus) en distinguant les entreprises ayant été victimes d'au moins un fait de celles qui n'ont été victimes d'aucun fait (Figure 41). Les entreprises qui n'ont pas subi de faits de victimation sont en effet plus satisfaites par rapport à la sécurité dans leur quartier (76% « satisfaites » ou « très satisfaites »,) que celles ayant été victimes de faits (52% « satisfaites » ou « très satisfaites »).

PARTIE III. VICTIMATION

FIGURE 41. Appréciation de la sécurité dans le quartier et fréquence du sentiment de sécurité selon qu'une entreprise ait été victime d'au moins un fait ou non

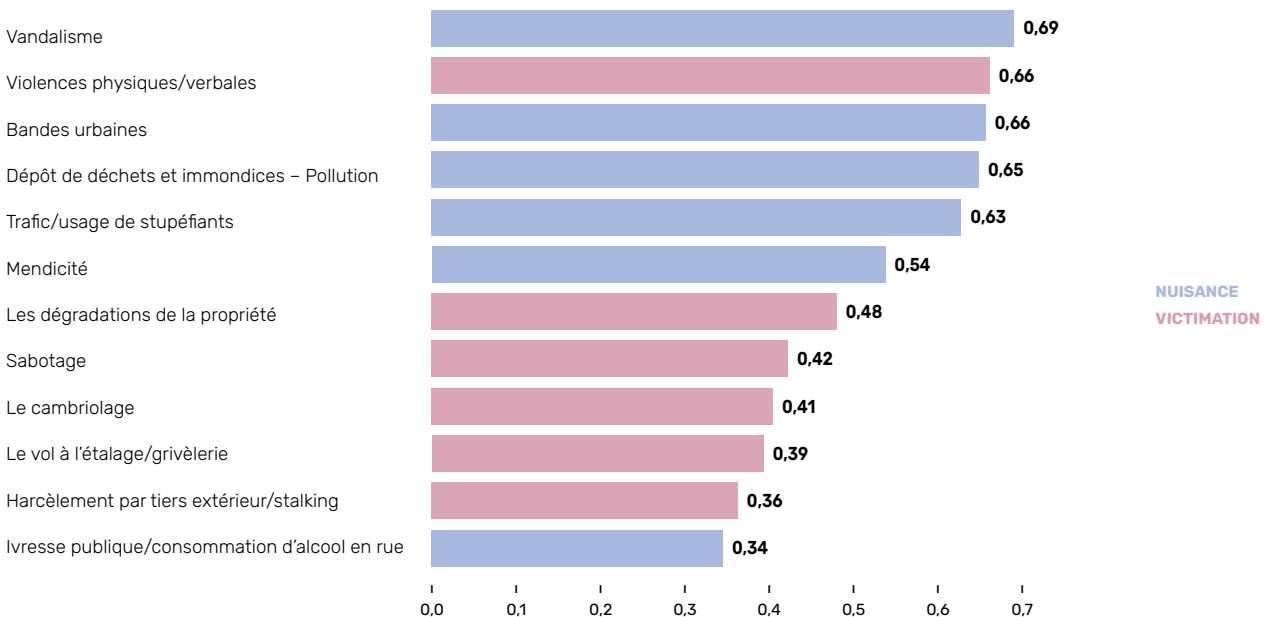


Pour aller plus loin dans l'analyse des liens entre appréciation de la sécurité et les différentes formes de victimation vécues par les entreprises, une analyse de la corrélation entre l'appréciation de la sécurité et la fréquence à laquelle une entreprise est confrontée à une nuisance ou est victime d'un fait spécifique a été effectuée. Elle permet d'identifier quelles questions du questionnaire – et donc quels aspects de la sécurité – ont des liens forts avec l'appréciation de la sécurité.

La Figure 42 présente les corrélations statistiquement significatives entre satisfaction de la sécurité et victime d'un fait et fréquence de confrontation à des nuisances. Plus la corrélation est proche de 1, plus cela suggère un lien fort avec l'appréciation de la sécurité. Parmi les cinq corrélations les plus importantes, figurent quatre nuisances et un fait de victimation. Ainsi, plus un groupe d'entreprises est confronté

à certaines nuisances (vandalisme, bandes urbaines, dépôt de déchets et immondices et trafic et usage de stupéfiants) ou, plus il a été victime de violences physiques/verbales, plus son appréciation de la sécurité est mauvaise. Cette analyse ne permet pas de démontrer un lien de causalité entre l'appréciation de la sécurité et la fréquence de victimation et/ou la fréquence de confrontation à des nuisances mais elle permet de constater que les entreprises qui ont une mauvaise appréciation de la sécurité sont plus fréquemment exposées à des désordres et des faits criminels. Cela suggère également que la victimation effective n'est pas la seule chose à prendre en compte pour comprendre le sentiment d'insécurité, ce qui explique sans doute pourquoi on ne retrouve pas un clivage territorial aussi marqué dans l'analyse des résultats de la victimation que dans ceux de l'expression de la satisfaction de la sécurité.

FIGURE 42. Corrélation entre la fréquence de victimation ou de confrontation aux désordres et l'insatisfaction de la sécurité



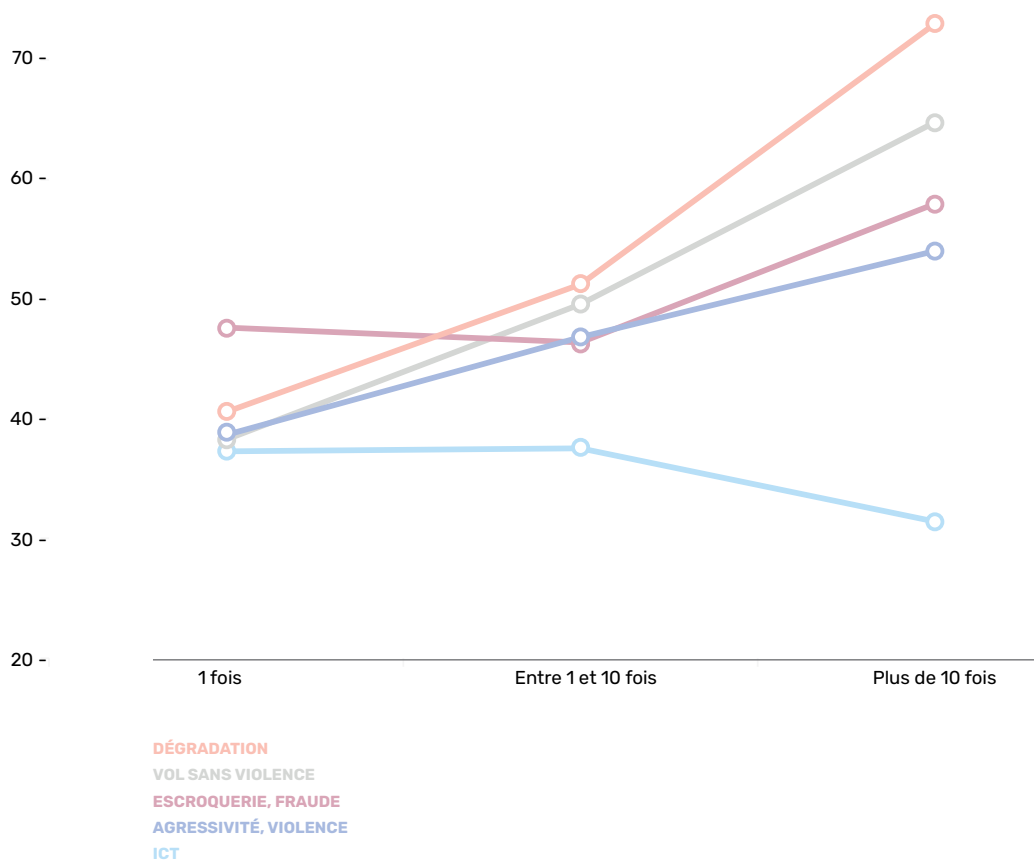
Le signalement des faits à la police permet de lever un coin du voile sur le chiffre noir de la criminalité enregistrée qui, dans le cas des faits abordés durant l'enquête, dépend du taux de signalement fait par les victimes. De manière générale, on observe dans les résultats de cette enquête un faible taux de signalement où seuls les cambriolages, les dégradations de la propriété et le vol dans/sur véhicules sont signalés plus d'une fois sur deux à la police. Pour les autres faits, le taux de signalement est faible. On relève en particulier le cas des violences physiques/verbales qui est le fait le moins signalé (73% des entreprises qui en sont victimes ne le signalent jamais) alors qu'il s'agit du fait dont les travailleurs des entreprises sont les plus souvent victimes (les travailleurs d'une entreprise sur quatre sont touchés). C'est également un fait pour lequel une corrélation importante a pu être mise en évidence avec l'appréciation de la sécurité.

Ces résultats mettent en évidence une propension des entreprises victimes à porter plainte pour les délits patrimoniaux pour lesquels il existe des possibilités

de récupérer matériellement les préjudices subis via les assurances. Les faits pour lesquels les chances de dédommagement sont faibles ou inexistantes sont très peu rapportés. Cette tendance s'observe également dans les enquêtes de victimation auprès des particuliers [3].

L'analyse transversale des résultats permet également de mettre en évidence le lien entre l'impact émotionnel/psychologique et la fréquence de victimation. Afin de montrer ce lien, et en raison du faible nombre d'observations pour certains de ces faits, le regroupement des différents faits a été effectué selon les catégories présentées ci-dessus. La Figure 43 montre qu'environ 40% des victimes d'un fait unique ont subi « moyennement » ou « beaucoup » un impact émotionnel/psychologique. Lorsque le nombre de faits subis augmente, les impacts se ressentent plus fréquemment. Dans le cas des faits de dégradations, l'impact que ressentent les victimes de plus de 10 faits touche 73% des répondants. Pour les faits cyber, l'impact se réduit à mesure que le nombre de faits subis augmente.

FIGURE 43. Impact émotionnel/psychologique selon fréquence de victimation (faits regroupés)¹⁰



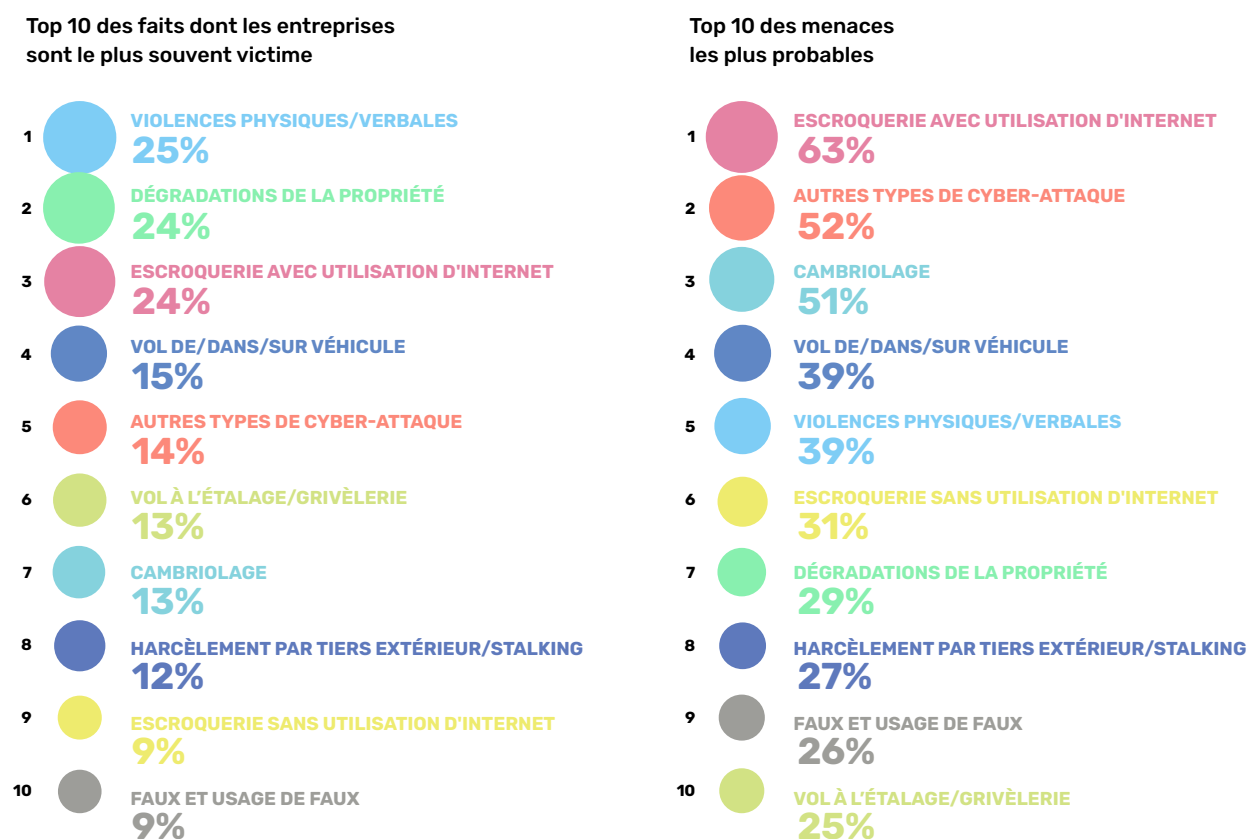
¹⁰ Nombre d'observations inférieur à 30 pour dégradation-plus de 10 fois, vol sans violence-plus de 10 fois et escroquerie-plus de 10 fois.

PARTIE III. VICTIMATION

Dans la Figure 44, le classement des faits de victimation est comparé au classement des menaces les plus fréquemment jugées probables par les entreprises abordées dans la section précédente (ci-dessus). La non-correspondance dans les classements, parfois importante, suggère une réalité de victimation parfois fort différente de la perception des menaces en termes de sécurité. Ainsi, les violences physiques/verbales, premier fait de victimation, ne se

retrouve qu'à la 5e place des craintes les plus probables. Les dégradations de la propriété semblent également être une menace « sous-estimée ». La menace la plus présente concerne les délits IT (1re et 2e places des menaces les plus probables). Enfin, on notera une crainte du cambriolage, 3e du classement, un ressenti assez éloignée de la réalité, car c'est le 7e fait de victimation le plus fréquent.

FIGURE 44. **Top 10 des faits de victimation vécus dans les 12 mois précédant l'enquête versus top 10 des faits jugés probables pour les 12 prochains mois. Le pourcentage indique la part des entreprises ayant répondu avoir été victime au moins 1 fois (colonne de gauche) et la part des entreprises qui estiment la menace probable (colonne de droite).**



Comparés aux résultats de 2019, les résultats de l'enquête de 2021 présentent plusieurs similitudes. Les taux de victimisation effective sont similaires à ceux d'il y a deux ans. C'est le cas des vols de/dans/sur véhicule, subis par 15% des entreprises en 2021, contre 14% (personnes physiques) et 20% (personnes morales) en 2019, ou des faits de cambriolage, dont 13% des entreprises en ont été victimes en 2021 contre 12%-16% (personnes physiques et personnes morales respectivement) en 2019. Une situation similaire est observable pour les vols à l'étalage et la fraude à la facture. En revanche, pour les dégradations de la propriété, on observe une nette diminution : le fait a été subi par 24% des entreprises en 2021, contre 29% (personnes physiques) - 40% (personnes morales) en 2019. Le reste des faits n'est pas comparable. Du point de vue des caractéristiques, la taille de l'entreprise (le fait d'être plus grande) et l'accessibilité des locaux au public sont celles qui ressortent comme associées à une victimation plus élevée.

Le taux de signalement auprès de la police peut également être comparé entre les deux enquêtes pour les faits susmentionnés. Alors qu'en 2021, 80% des entreprises signalent parfois ou toujours les faits de cambriolage, elles étaient entre 81% et 87% (personnes physiques et personnes morales respectivement) en 2019. Pour les vols de/dans/sur véhicule, le taux de signalement est de 65% en 2021 alors qu'il était de 72% en 2019, tant pour les personnes physiques que pour les personnes morales. Pour les dégradations de la propriété, le taux est passé de 38%-45% (personnes physiques et personnes morales respectivement) en 2019 à 52% en 2021. Les motifs de non-signalement sont essentiellement les mêmes.

Le changement de méthodologie ne permet pas de comparer les autres résultats concernant la victimation (satisfaction par rapport au suivi réalisé, impact de la victimation par type, facteurs en lien avec la victimation, impact de la victimation par fréquence).



Partie IV **Mesures de
prévention**

La dernière partie de l'enquête aborde les mesures de prévention prises par les entreprises et le regard de celles-ci sur les mesures de prévention publiques :

- Les mesures adoptées pour se prémunir des risques de criminalité durant les activités professionnelles ;

- Les services utilisés afin d'assurer la sécurité des activités professionnelles ;
- Les moyens de protection supplémentaires déployés en raison de la crise sanitaire ;
- Une évaluation de l'application actuelle de mesures publiques de prévention et leur priorisation ;
- La disponibilité d'outils pour la gestion de la crise.

1 Type de mesures prises

Pour permettre aux entreprises de décrire les mesures qu'elles ont prises pour se prémunir des risques de criminalité, cinq catégories ont été définies :

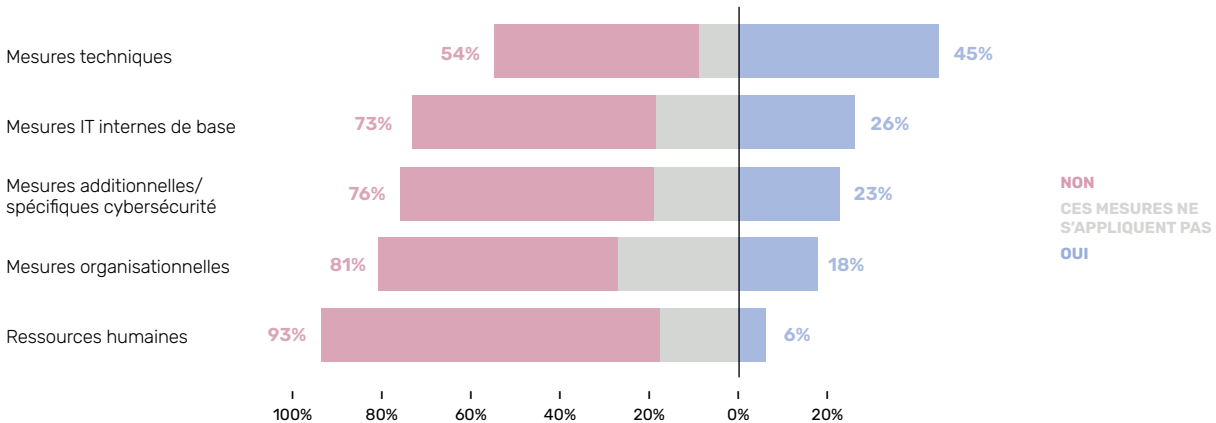
- Mesures techniques : volet antieffraction, détecteur de mouvement, alarmes, caméras, etc. ;
- Mesures organisationnelles : procédures non IT/cyber ;
- Ressources humaines : équipe/fonction(s) liée(s) à la sécurité, agents de sécurité, formations non IT/Cyber ;
- Mesures IT internes de base : schémas de classement et de traçabilité, description des rôles et responsabilité, formation, protection des données ;

- Mesures additionnelles/spécifiques cybersécurité : gestion d'utilisateurs, code d'utilisation des ressources IT, track & trace, gestion de la documentation.

Les mesures les plus utilisées sont les mesures techniques : 45% des entreprises en RBC y ont recours (Figure 45). Suivent les mesures IT internes de base utilisées par 26% des entreprises et, dans une proportion semblable, les mesures additionnelles/spécifiques cybersécurité (23%) ainsi que les mesures organisationnelles (18%). Seules 6% des entreprises ont mis en place des mesures de type « Ressources humaines ».

FIGURE 45. Mesures adoptées contre les risques de criminalité

Avez-vous/Votre entreprise a-t-elle adopté les mesures suivantes pour vous/se prémunir des risques de criminalité durant les activités professionnelles ?



On observe une différence significative entre clusters concernant l'adoption de mesures techniques : les entreprises des communes au passé industriel du canal et de Bruxelles-Ville adoptent plus fréquemment ce type de mesures (50% et 51% des entreprises respectivement) que les entreprises au sein des autres clusters (43% pour les entreprises des communes résidentielles du Nord-Ouest, 41% pour les entreprises des communes résidentielles du Sud-Est et 40% pour les entreprises des communes de la première couronne).

Quant aux autres types de mesures, aucune différence significative n'est observée en fonction du cluster où se situe l'entreprise.

L'analyse sectorielle des résultats montre des différences significatives pour ce qui est des mesures techniques, des mesures IT internes de base et des mesures additionnelles/spécifiques cybersécurité :

- Concernant les mesures techniques : les secteurs commerce, hébergement/restauration et services aux personnes sont ceux qui mettent ce genre de mesure en place le plus fréquemment (une entreprise sur deux). On constate moins souvent la mise en place de ce type de mesures par des entreprises du secteur télécom/loisirs (une sur trois).
- Concernant les mesures IT internes de base : les secteurs commerce, construction et hébergement/restauration sont

ceux qui mettent en place ce type de mesures le moins fréquemment (une entreprise sur six). Les entreprises des secteurs technique/scientifique, services administratifs et financiers et service aux personnes sont celles qui mettent le plus souvent ce type de mesures en place (une entreprise sur trois).

- Concernant les mesures additionnelles/spécifiques : ce sont les entreprises des secteurs technique/scientifique et services administratifs et financiers qui mettent le plus fréquemment de telles mesures en place.

La taille de l'entreprise et le lieu d'activité sont également des variables pour lesquelles on observe des différences significatives en lien avec le type de mesure adoptée. C'est particulièrement le cas pour les entreprises qui emploient cinq travailleurs ou plus et celles qui ont mis en place le télétravail en raison de la crise sanitaire :

TABLEAU 6. Pourcentage des entreprises ayant pris la mesure en fonction de la taille de l'entreprise et du lieu d'activité

Type de mesure	Moyenne RBC	5+ travailleurs	Télétravail dû à la crise
Mesures techniques	45%	67%	Pas de différence significative
Mesures IT internes de base	26%	53%	54%
Mesures additionnelles/spécifiques de cybersécurité	23%	53%	47%
Mesures organisationnelles	18%	31%	36%
Ressources humaines	6%	25%	16%

2 Crise sanitaire : moyens de protection supplémentaires

La crise sanitaire a grandement affecté la société et la manière de travailler des entreprises. Pour ces raisons, leur rapport à la sécurité peut avoir changé et les entreprises ont peut-être adopté des moyens de protection supplémentaires. A la question « Avez-vous dû investir dans des moyens de protection supplémentaires en raison de la crise sanitaire et à ses conséquences ? », 16% des entreprises répondent affirmativement.

Aucune différence par cluster n'est observée. D'un point de vue sectoriel, le secteur des services aux personnes se démarque des autres avec 28% d'entreprises disant avoir adopté des moyens de protection supplémentaires. Selon le profil de l'entreprise, la taille est la seule variable pour laquelle on observe une différence : 40% des entreprises

de plus de cinq personnes ont dû prendre des mesures supplémentaires. On observe également une plus grande part des entreprises disant avoir mis en place des moyens de protection supplémentaires parmi les entreprises qui ont évolué vers le télétravail en raison de la crise sanitaire (34% des entreprises faisant du télétravail).

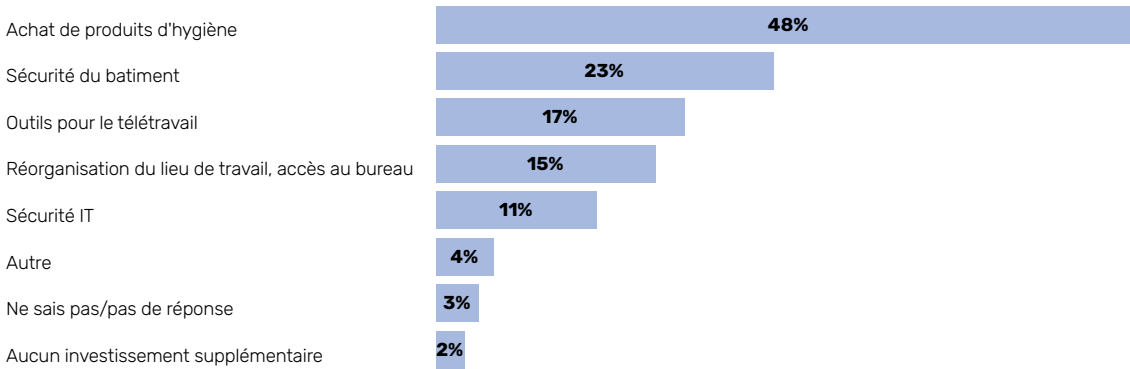
Les moyens les plus cités¹¹ (Figure 46) sont l'achat de produits d'hygiène (gel, masques) pour 48% des répondants¹² ; le renforcement de la sécurité (personnel, alarmes) pour 23% des entreprises faisant appel à des moyens supplémentaires ; l'acquisition d'outils pour le télétravail (laptops, connexion aux réseaux, chaises) pour 17% des répondants et ; la réorganisation du lieu de travail/des accès aux bureaux pour 15% des répondants.

11 Question ouverte, regroupement par sujets réalisé a posteriori.

12 Il est probable que l'achat de produits d'hygiène ait pu être considéré à la fois comme un moyen de protection supplémentaire pour certaines entreprises et une dépense banale pour d'autres.

FIGURE 46. Moyens de protection supplémentaires mis en place en raison de la crise sanitaire

Quels sont les moyens de protection supplémentaires dans lesquels vous avez du investir suite à la crise ?



On La ventilation du détail des moyens de protection supplémentaires mis en place par cluster, secteur ou autre caractéristique de l'entreprise n'est pas possible car les

échantillons sont alors trop réduits (seules les entreprises ayant mis en place des moyens de protection supplémentaires peuvent répondre).

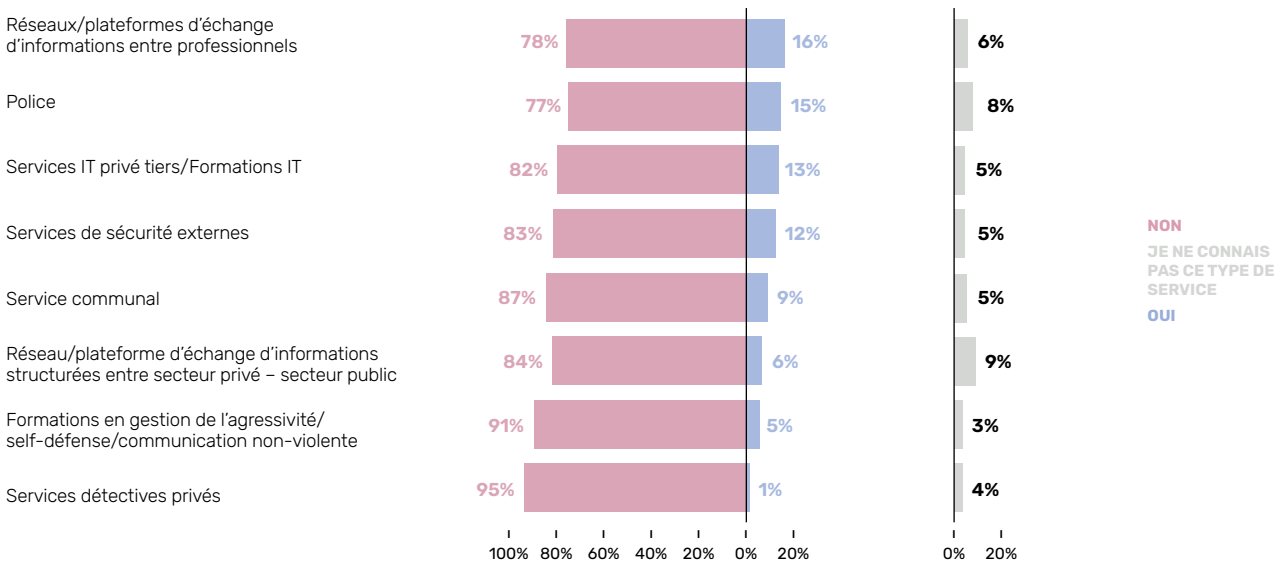
3 Services utilisés

Les entreprises ont été invitées à indiquer les services qu'elles utilisent pour assurer la sécurité de leurs activités professionnelles. 16% ont répondu faire appel aux réseaux et plateformes d'échange d'informations entre professionnels

(Figure 47) ; 15% des répondants utilisent les services de la police (Télépolice Vision, conseiller prévention vol d'une zone de Police). Viennent ensuite les services IT privés tiers/formations IT (13%) et les services de sécurité externes (12%).

FIGURE 47. Services utilisés pour assurer la sécurité des activités

Quels services avez-vous utilisés afin d'assurer la sécurité de votre activité professionnelle durant les 12 derniers mois ?



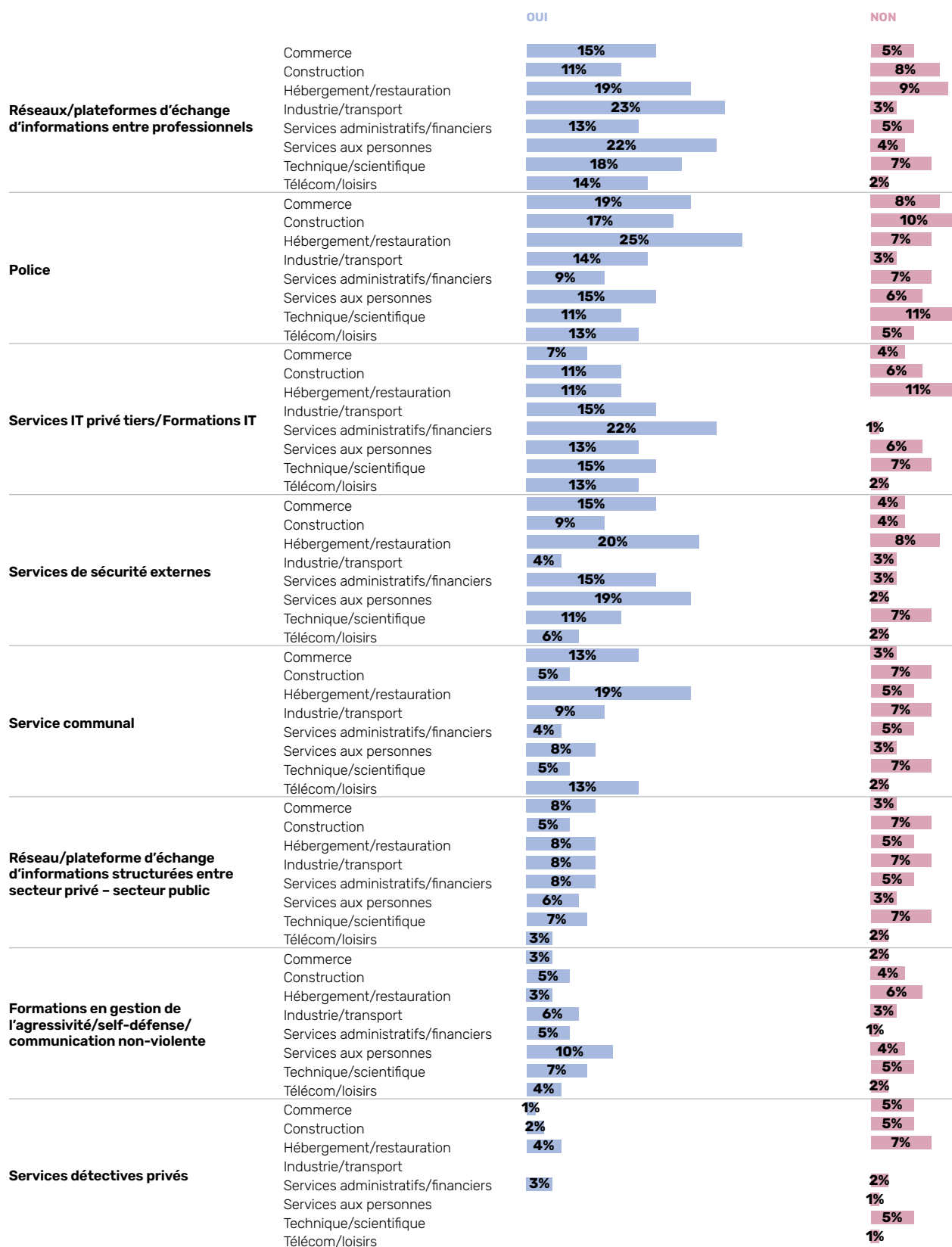
On observe peu ou pas de différences significatives dans les services utilisés en fonction du cluster où l'entreprise est implantée.

On observe cependant des différences d'un secteur à l'autre. La vue d'ensemble est présentée à la Figure 48 et on relèvera les différences suivantes :

- Les réseaux/plateformes d'échange professionnels sont utilisés plus fréquemment par les secteurs de l'industrie/transports (23%) et des services aux personnes (22%) ;
- Les services de la police sont contactés plus fréquemment par le secteur de l'hébergement/restauration (25%) ;
- Les services IT privés tiers/formations IT sont contactés majoritairement par le secteur des services administratifs/financiers (22%) .

FIGURE 48. Services utilisés pour assurer la sécurité des activités par secteur d'activité

Quels services avez-vous utilisés afin d'assurer la sécurité de votre activité professionnelle durant les 12 derniers mois ?



Selon le profil de l'entreprise :

- Taille :

 - Les entreprises avec cinq employés ou plus utilisent plus fréquemment les services de la police (23% des entreprises contre 15% à l'échelle de la RBC).
 - Les entreprises avec cinq employés ou plus utilisent également plus fréquemment les services IT privés tiers/formations IT (22% contre 13% à l'échelle de la RBC).
- Lieu de travail :

 - Les entreprises qui exercent leurs activités dans des locaux accessibles au public font plus fréquemment appel aux services de la police (21% contre 15% à l'échelle de la Région)
 - Les entreprises qui exercent leurs activités dans des locaux non accessibles au public font plus fréquemment appel aux services IT privés tiers/formations IT (20% contre 13% à l'échelle de la RBC).
- Durée dans le quartier :

 - Les entreprises implantées depuis moins longtemps dans le quartier répondent plus fréquemment ne pas connaître les services mentionnés comme les services de la police, et les réseaux/plateforme d'échanges (les 2 types).
- Horaires : Pas de différence significative ou pertinente trouvée.
- Période d'activité :

 - Les entreprises qui travaillent le weekend sont plus enclines à avoir recours aux services de police (20% contre 15% à l'échelle de la RBC).

4 Perception des mesures publiques de prévention

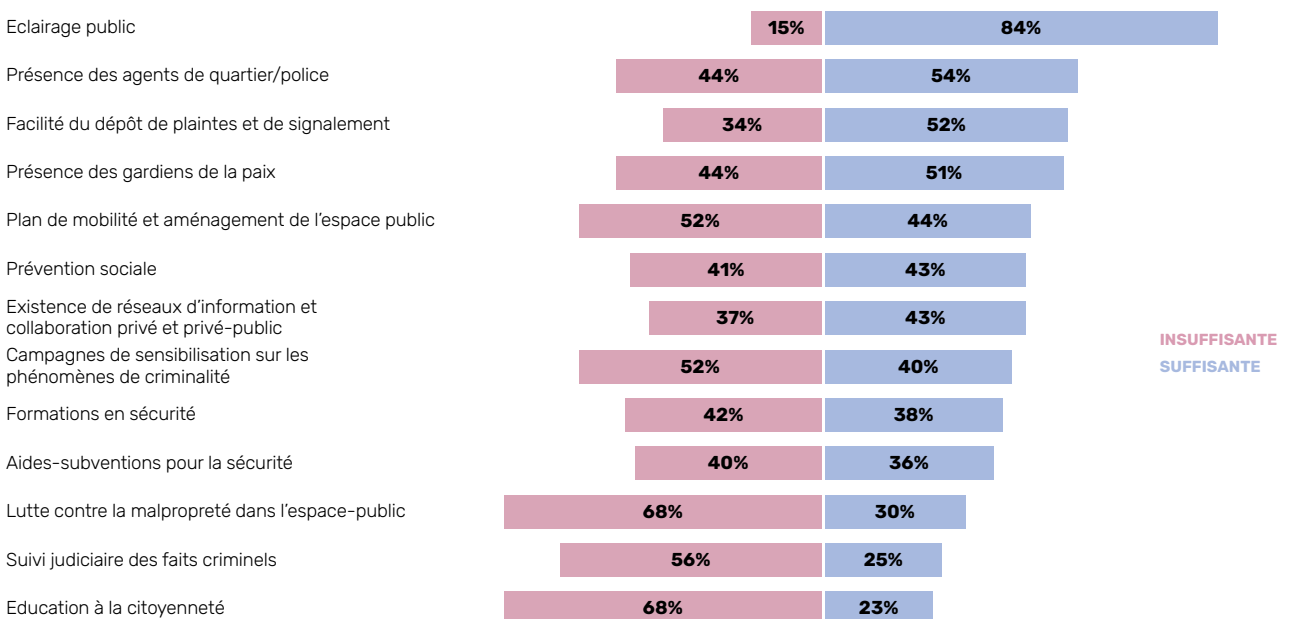
Les entreprises étaient invitées à évaluer leur satisfaction par rapport à l'application d'une série de mesures publiques de prévention visant à réduire les risques de criminalité et à augmenter le sentiment de sécurité (Figure 48).

L'éclairage public est la seule mesure jugée suffisante pour une grande majorité des entreprises (84%). Pour les autres

mesures, au moins un tiers des entreprises estime leur application actuelle insuffisante. La lutte contre la malpropreté dans l'espace public et l'éducation citoyenne sont les mesures évaluées le plus fréquemment comme insuffisantes (2 entreprises sur 3 estiment que ces mesures ne sont pas suffisamment appliquées).

FIGURE 49. Perception actuelle des mesures publiques de prévention

Afin de réduire les risques de criminalité dirigée contre votre activité et d'augmenter votre sentiment de sécurité ou celui des employés de votre entreprise, comment évalueriez-vous l'application actuelle des mesures publiques de prévention suivantes :

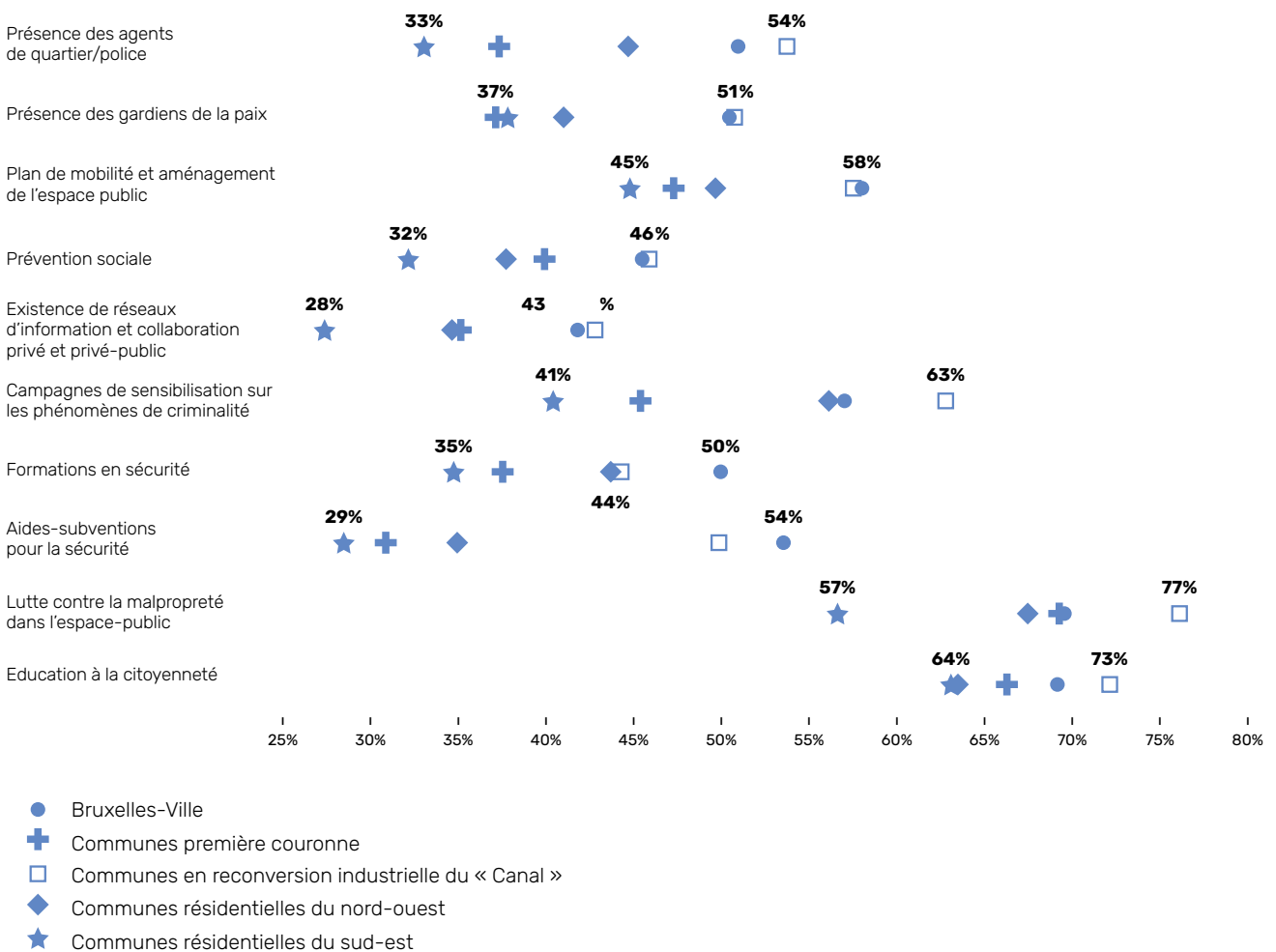


Pour certaines mesures, la part des entreprises estimant qu'elles sont insuffisamment appliquées varie d'un cluster à l'autre. La Figure 50 reprend les mesures pour lesquelles les différences, dans la part d'entreprises jugeant les mesures insuffisantes, sont significatives entre clusters. On retrouve un clivage territorial – similaire à ce qui était mis en évidence dans la partie concernant l'appréciation de la sécurité – assez homogène pour toutes ces mesures : les entreprises des communes résidentielles du Sud-Est et des communes de la

première couronne estiment moins fréquemment les mesures insuffisantes alors que les entreprises de Bruxelles-Ville et du cluster canal estiment plus fréquemment les mesures insuffisantes. Cette différence est la plus marquée en ce qui concerne la mise à disposition d'aides-subventions pour la sécurité : 29% des entreprises des communes résidentielles du Sud-Est estiment qu'elles sont insuffisantes contre 54% des entreprises de Bruxelles-Ville.

FIGURE 50. **Part des entreprises jugeant les mesures insuffisamment appliquées par cluster**

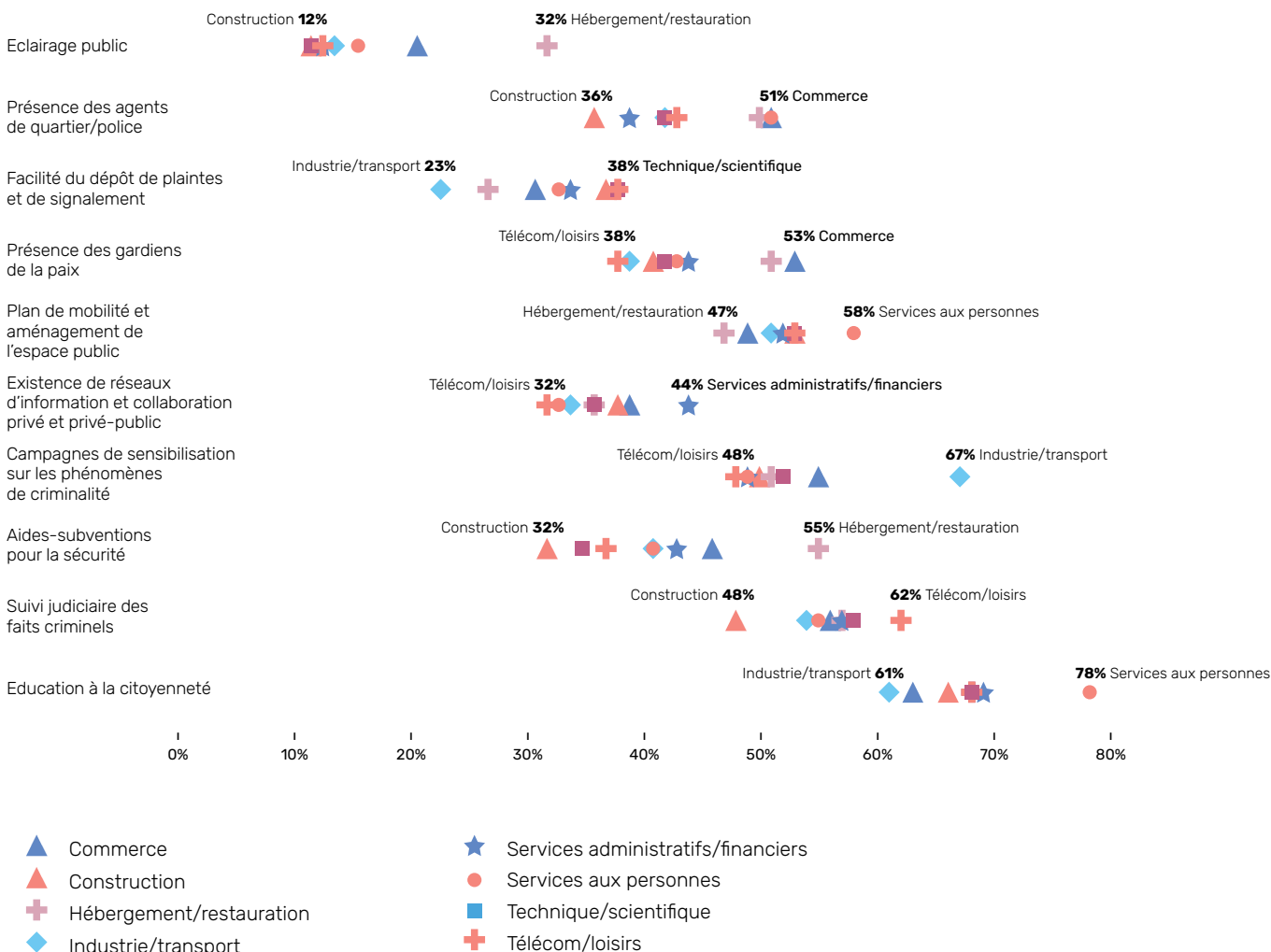
Afin de réduire les risques de criminalité dirigée contre votre activité et d'augmenter votre sentiment de sécurité ou celui des employés de votre entreprise, comment évalueriez-vous l'application actuelle des mesures publiques de prévention suivantes :



La part d'entreprises jugeant insuffisantes les mesures prises par les autorités peut aussi varier d'un secteur d'activité à l'autre. Une vue d'ensemble est présentée à la Figure 51. Contrairement à l'analyse par cluster, les différences ne sont pas systématiquement les mêmes pour chaque mesure, le pourcentage d'entreprises jugeant la mesure insatisfaisante variant d'un secteur à l'autre et d'une mesure à l'autre.

FIGURE 51. Part des entreprises jugeant les mesures insuffisamment appliquées par secteur d'activité

Afin de réduire les risques de criminalité dirigée contre votre activité et d'augmenter votre sentiment de sécurité ou celui des employés de votre entreprise, comment évalueriez-vous l'application actuelle des mesures publiques de prévention suivantes :



Selon le profil de l'entreprise, on relève les tendances suivantes :

- Lieu de travail : la part des entreprises qui exercent leurs activités dans des locaux accessibles au public est plus importante à estimer que les mesures suivantes sont insuffisantes :
 - Présence de gardiens de la paix ;
 - Prévention sociale ;
 - Éclairage public.
- Durée dans le quartier : plus es entreprises sont implantées depuis longtemps dans le quartier, plus la part d'entre elles estimant les mesures suivantes insuffisantes est importante :
 - Lutte contre la malpropreté dans l'espace public ;
 - Facilité du dépôt de plainte et signalement ;
 - Aides-subsidations pour la sécurité ;
 - Présence des agents de quartier/police ;
 - Présence de gardiens de la paix ;

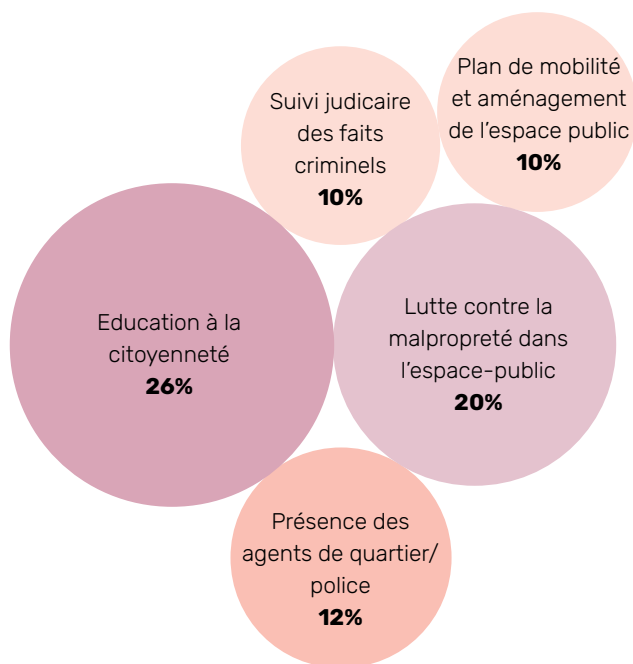
- Suivi judiciaire des faits criminels.

À toute entreprise ayant évalué au moins deux mesures comme étant insuffisantes, il leur a été demandé de nommer celle considérée comme prioritaire.

L'éducation à la citoyenneté est la mesure considérée comme prioritaire pour le plus grand nombre d'entreprises (26%) (Figure 49) et la lutte contre la malpropreté dans l'espace public est considérée comme prioritaire pour 20% des entreprises. Ces deux mesures sont aussi celles que les entreprises, dans leur ensemble, ont évaluées comme les plus insuffisantes.

La présence des agents de quartier/police, même si elle est jugée comme une mesure suffisante par une majorité de répondants (54%, Figure 48), est la troisième réponse la plus fréquente (12%) quand il s'agit d'identifier une mesure prioritaire.

FIGURE 52. **Top 5 des mesures prioritaires parmi celles considérées comme insuffisantes avec pourcentages des entreprises pour lesquelles cela constitue une priorité**



5 Gestion de crise (non sanitaire)

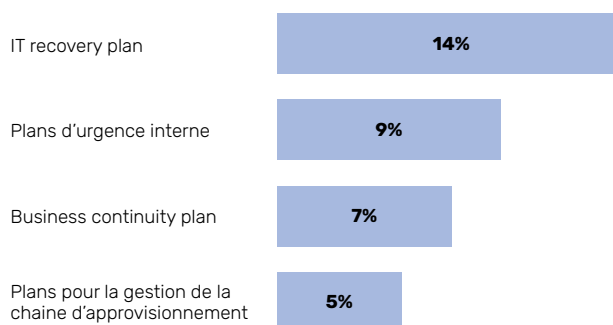
Un volet complémentaire et nouveau dans cette dernière version de l'enquête vise à fournir une première image globale de la gestion de crise au niveau des entreprises bruxelloises.

Il a été demandé aux entreprises si elles disposaient actuellement des outils suivants (Figure 53) :

- › *IT recovery plan* (plan de reprise d'activité informatique) : 13% des entreprises disposent de cet outil, 18% ayant répondu que ce n'est pas applicable à leur situation ;
- › Plan d'urgence interne : 9% des entreprises disposent de cet outil, 22% ayant répondu que ce n'est pas applicable à leur situation ;
- › *Business continuity plan* (plan de continuité d'activité) : seulement 7% des entreprises utilisent cet outil, 21% estiment ne pas en avoir besoin ;
- › Plan pour la gestion de la chaîne d'approvisionnement : 5% des entreprises en disposent, 28% ne sont pas concernées par ce type de plans.

FIGURE 53. **Outils disponibles pour la gestion de crise**

Disposez-vous des outils suivants pour la gestion de crise ?



On ne retrouve pas de différences significatives dans l'utilisation des instruments de gestion de crise par cluster.

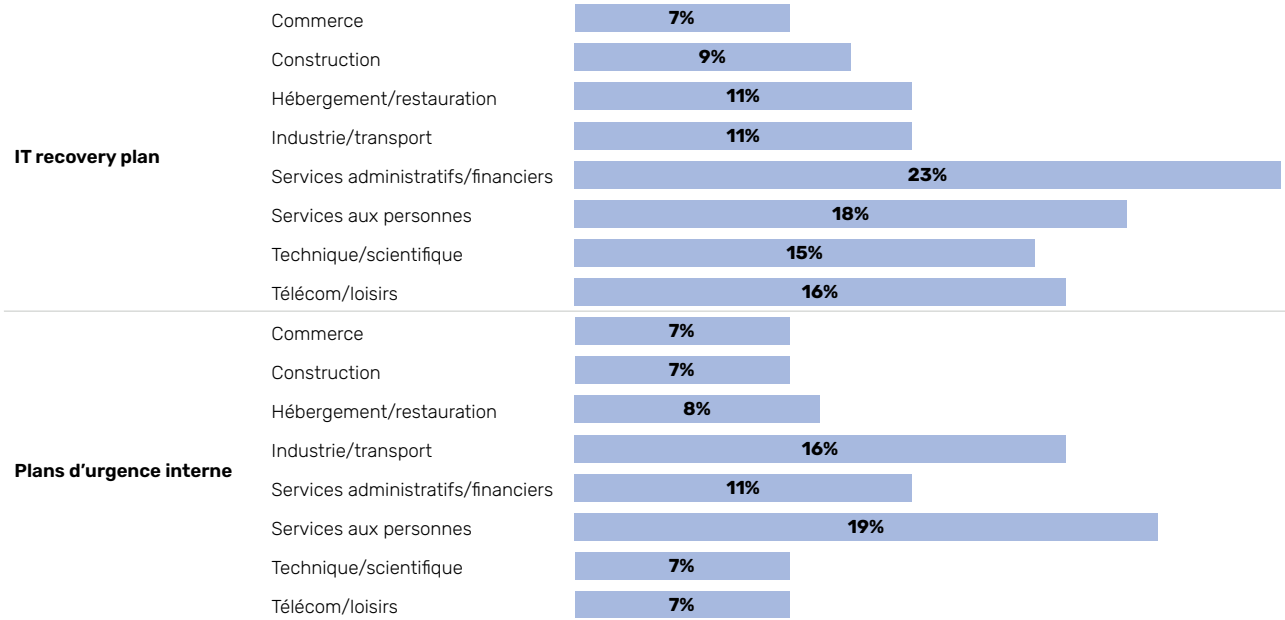
PARTIE IV. MESURES DE PRÉVENTION

On observe, par contre, des différences entre secteurs d'activités en ce qui concerne les outils « *IT recovery plan* »

et « Plans d'urgence interne ». Une vue d'ensemble de ces différences est présentée à la Figure 54.

FIGURE 54. **Part des entreprises disposant des instruments « *IT recovery plan* » et de « Plans d'urgence interne » par secteur d'activité**

Disposez-vous des outils suivants pour la gestion de crise ?



Selon le profil de l'entreprise, on observe que la taille de cette dernière est une caractéristique importante dans l'utilisation des outils de gestion de crise. En effet, les entreprises de cinq travailleurs ou plus disposent plus fréquemment :

› d'un *IT recovery plan* (31% des entreprises contre 14% des entreprises toutes tailles confondues) ;

› d'un plan d'urgence interne (40% des entreprises contre 9% des entreprises toutes tailles confondues) ;

› d'un *business continuity plan* (27% des entreprises contre 7% des entreprises toutes tailles confondues).

On ne relève pas d'autres différences significatives selon le profil de l'entreprise.

6. Espionnage économique

Enfin, les entreprises ont également été interrogées sur de possibles tentatives d'espionnage économique¹³ à leur rencontre. 85% n'ont pas de soupçons quant à une tentative

d'espionnage, 6% déclarent que cela leur est déjà arrivé ou que cela arrive fréquemment (1,7%) et 8,2% pensent que cela a pu arriver.

FIGURE 55. **Tentatives d'espionnage économique**

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu des soupçons quant à une potentielle tentative d'espionnage économique ?



13 Explication donnée durant l'enquête concernant l'espionnage économique : des personnes ont-elles de manière inhabituelle cherché à obtenir de l'information sur votre entreprise : par exemple sur les activités de R&D de votre entreprise, des données de fabrication, des spécifications de produits, des listes clients ou bien des données financières concernant des fusions/acquisitions ?

De l'analyse par clusters, secteurs ou selon le profil de l'entreprise, on ne relève pas de différences significatives pertinentes sauf pour le secteur industrie/transport dont les entreprises expriment de manière plus fréquente une

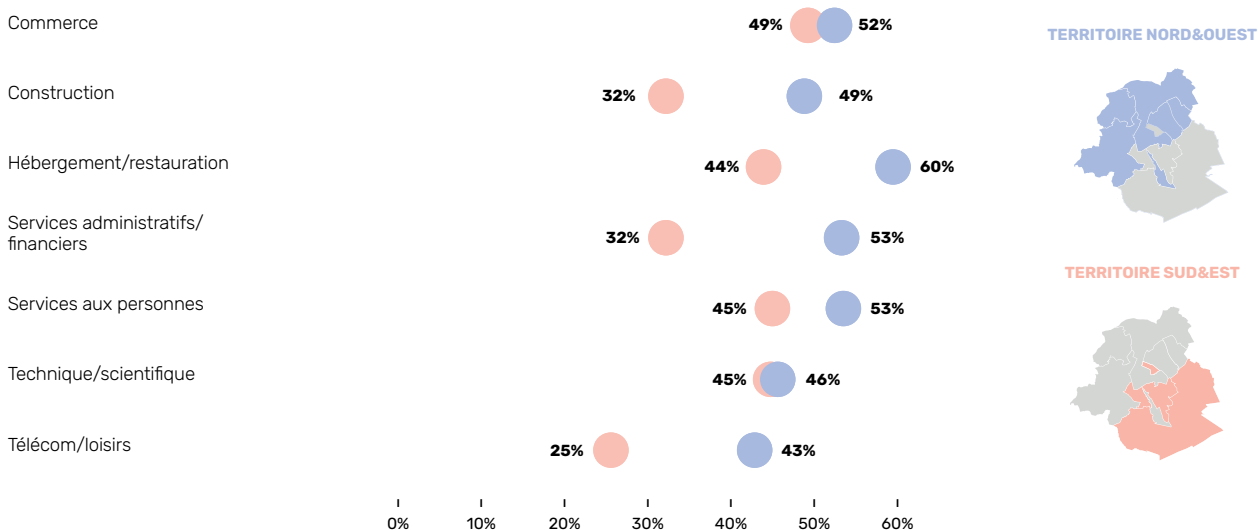
possibilité que l'espionnage industriel ait pu arriver (19% des entreprises de ce secteur déclarent « Je ne sais pas mais je pense que cela a pu arriver » contre 8% à l'échelle de la RBC).

7 Synthèse intermédiaire – analyse transversale

L'analyse des résultats concernant la mise en place de mesures de prévention par les entreprises a surtout permis de mettre en évidence des différences sectorielles jusqu'à présent. Ainsi, les entreprises des secteurs hébergement/restauration et commerce mettent plus fréquemment des mesures techniques en place ; la mise en place de mesures IT internes de base concernant plus fréquemment les entreprises des secteurs technique/scientifique et services administratifs/financiers. D'un point de vue géographique, on observe des différences entre les entreprises de Bruxelles-Ville et celles des communes résidentielles du Sud-Est (voir page 51) concernant la mise en place de mesures techniques. Afin

de tenir compte du lien territorial et sectoriel avec la mise en place de mesures, l'analyse par clusters agrégés en territoires est reproduite à la Figure 51, pour les mesures techniques. On peut y voir qu'en fonction du territoire et du secteur, la part d'entreprises adoptant des mesures techniques varie fortement. À part pour les secteurs commerce et technique/scientifique qui adoptent des mesures de prévention technique dans les mêmes proportions que celles observées pour l'ensemble de la Région, la part des entreprises du territoire Nord&Ouest est plus importante dans l'adoption de mesures de prévention technique.

FIGURE 56. Part des entreprises ayant adopté des mesures de prévention techniques, par secteur et territoire

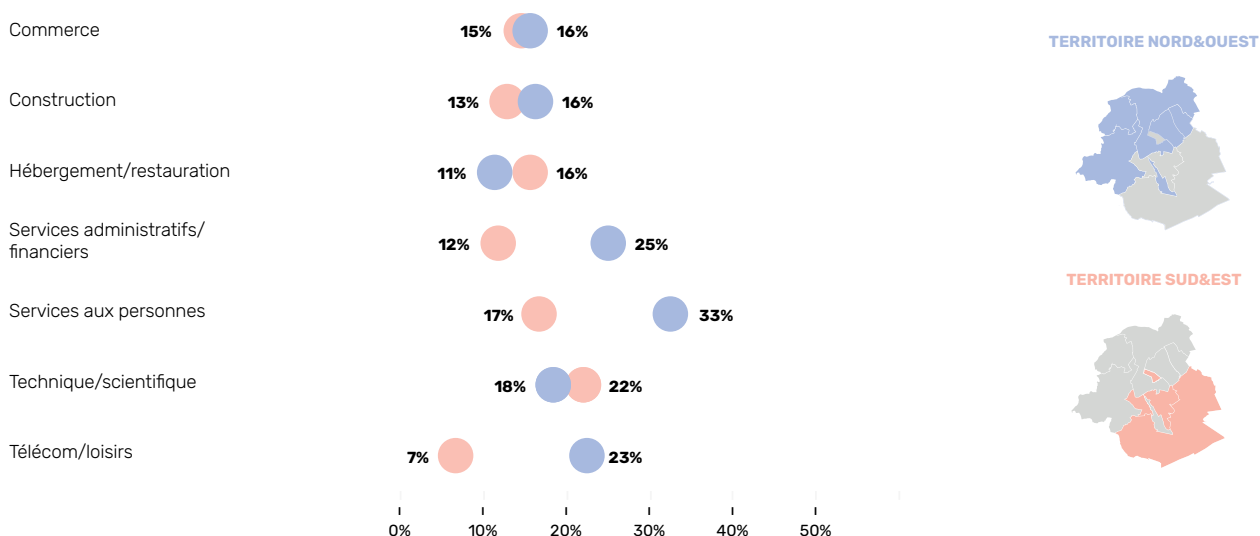


PARTIE IV. MESURES DE PRÉVENTION

La même analyse a été réalisée pour les mesures organisationnelles et est présentée à la Figure 57. Alors que l'analyse par secteur concernant la mise en place de cette mesure ne montrait pas de différences (p 50), l'analyse tenant compte du secteur et du territoire permet de mettre en évidence des différences de comportement des entreprises

pour certains secteurs en fonction du territoire. Ainsi, la part des entreprises des secteurs services administratifs/financiers, services aux personnes et télécom/loisirs qui mettent des mesures organisationnelles en place est plus importante au sein du territoire Nord&Ouest.

FIGURE 57. **Part des entreprises ayant adopté des mesures de prévention organisationnelles, par secteur et par territoire**



L'analyse des corrélations entre la mise en place de mesures de prévention et les autres questions de l'enquête fait apparaître un lien significatif entre le fait d'être victime au moins une fois et la mise en place de mesures techniques de prévention. On observe une corrélation entre le fait d'être victime de vol de/dans/sur véhicules, les dégradations de la propriété et la mise en place de mesures techniques. On remarque toutefois que le lien le plus significatif avec la mise en place de mesures techniques est la crainte d'être victime dans les 12 prochains mois.

Dans le cas des mesures IT internes de base, on observe un lien significatif uniquement avec la victimation pour des faits d'escroquerie avec utilisation d'internet au niveau victimation et on remarque également que plus la menace de cyber-attaque est ressentie comme probable, plus on observe la mise en place de mesures IT internes de base.

Enfin, on retrouve le clivage territorial Nord&Ouest et Sud&Est dans la satisfaction des entreprises vis-à-vis de l'application des mesures de prévention plus générales dont la mise en œuvre relève des pouvoirs publics. Systématiquement, l'insatisfaction concerne une plus grande part d'entreprises sur le territoire Nord&Ouest mettant en évidence des attentes différentes en fonction du territoire.

En ce qui concerne la comparaison avec la version 2019 de l'enquête, il n'y a pas beaucoup d'éléments communs qui puissent être comparés dans le cadre de cette section si ce n'est le pourcentage d'entreprises n'ayant pris aucune mesure de sécurité. En 2019, 30% des personnes physiques et 18% des personnes morales avaient répondu ne pas avoir pris de mesures de sécurité. Les résultats de l'édition 2021 estiment à 38% la part d'entreprises n'ayant pris aucune mesure.



Partie V **Conclusions et
recommandations**

Conclusions

L'enquête régionale de sécurité de 2021 s'inscrit dans un cycle bisannuel et continu d'enquêtes qui a démarré en 2018 avec la première enquête à destination des personnes physiques (résidents de la Région de Bruxelles-Capitale, navetteurs et touristes) et s'est poursuivie avec la première enquête à destination des entreprises en 2019.

La satisfaction de la sécurité au sein du quartier dans lequel l'entreprise exerce ses activités est un critère important pour que l'entreprise puisse profiter d'un cadre de vie agréable et épanouissant. Les résultats montrent que 62 % des entreprises en RBC sont satisfaites voire très satisfaites de la sécurité dans leur quartier et que 72% des entreprises se sentent rarement ou jamais en insécurité à l'échelle de la Région. Même si ces chiffres peuvent être considérés comme bons à l'échelle de la Région, ces résultats doivent être nuancés en fonction du lieu où l'entreprise exerce ses activités, du secteur d'activités et de certaines caractéristiques de l'entreprise. En effet, l'appréciation de la sécurité et la fréquence du sentiment d'insécurité ne sont pas homogènes sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale et pour les différents secteurs d'activité. Pour les entreprises localisées au sein des clusters situés au Sud et à l'Est de Bruxelles, l'appréciation de la sécurité est meilleure et la fréquence du sentiment d'insécurité moins élevée qu'au sein de Bruxelles-Ville et des clusters situés au Nord et à l'Ouest de la Région. D'un point de vue sectoriel, le rapport à la sécurité est partagé et l'enquête met en évidence des secteurs (technique/scientifique et services administratifs/financiers) plus satisfaits de la sécurité que d'autres (hébergement/restauration et commerce).

L'analyse des résultats a permis, via l'agrégation en deux grands territoires, de dissocier ces deux liens (sectoriel et géographique). Le fait de pouvoir dissocier ces deux paramètres montre que, pour un secteur donné, le rapport à la sécurité varie en fonction du territoire d'implémentation, mettant en évidence une satisfaction de la sécurité en lien avec le territoire et avec le secteur. Cela illustre le clivage territorial important qui existe dans la Région. En plus de ces deux caractéristiques principales (secteur d'activité, localisation de l'entreprise), l'ancienneté sur le territoire est un facteur qui exercerait une certaine influence : les entreprises implantées depuis plus longtemps sur le territoire ont tendance à se sentir moins satisfaites par rapport à la sécurité. L'analyse en clusters agrégés démontre que ce lien est surtout présent au sein des clusters situés au Nord et à l'Ouest de Bruxelles. Les entreprises qui travaillent le weekend et/ou celles qui exercent leurs activités dans des locaux accessibles au public se sentent également plus souvent en insécurité que celles qui ne travaillent qu'en semaine ou dans des locaux inaccessibles au public. Le moment où le sentiment d'insécurité est le plus marqué est celui de la fermeture/ de la fin d'activité et, pour les services aux personnes et la construction, les périodes d'inactivité. Tous ces paramètres

traduisent un rapport à l'espace public différent. La manière dont les entreprises interagissent avec l'espace public, et par rapport à quel type d'espace public (territoire N&O plus dense/plus urbain versus S&E moins dense/plus vert), exercerait donc une influence sur leur rapport à la sécurité, rendant celles ouvertes à l'espace public plus sensibles aux problématiques sécuritaires.

Interrogées sur les problématiques qui peuvent avoir un lien avec l'appréciation de la sécurité, un tiers des entreprises répond être souvent ou toujours confrontées à la problématique de dépôt de déchets et immondices, ainsi qu'à l'arrêt et stationnement gênant de véhicules. Les entreprises des secteurs du commerce et de l'hébergement/restauration sont plus fréquemment confrontées à ces nuisances (près d'une sur deux) ainsi que celles exerçant leurs activités au sein de Bruxelles-Ville (près d'une sur deux). On observe d'ailleurs un lien très fort entre la fréquence à laquelle est confrontée l'entreprise au dépôt de déchets/immondices (mais pas dans le cas de l'arrêt et le stationnement gênant) et l'appréciation de la sécurité : plus une entreprise y est confrontée, plus son appréciation de la sécurité est mauvaise. Sans pouvoir démontrer la causalité entre malpropreté et sentiment d'insécurité au travers de cette enquête, les résultats renforcent cependant l'hypothèse selon laquelle la confrontation à la malpropreté contribue au sentiment d'insécurité [4]. Le lien entre malpropreté et sécurité peut s'expliquer, pour les personnes y étant confrontées, par le sentiment, d'une part, que l'on peut impunément déposer des déchets dans l'espace public et, d'autre part, que les autorités publiques abandonnent leur quartier, ce qui générerait alors de la crainte. Plus largement, les résultats des enquêtes de sécurité documentées dans la littérature [4,5,6] montrent que la confrontation aux incivilités peut engendrer plus de craintes et d'inquiétudes que la victimation elle-même. Les résultats de cette enquête le suggèrent également. En effet, en dehors de ce paramètre, on observe également un lien fort entre l'appréciation de la sécurité et la fréquence de confrontation au vandalisme, au trafic et à l'usage de drogues et aux bandes urbaines.

Interrogées sur la probabilité d'être victimes de certains faits, 63% des entreprises estiment qu'il est probable qu'elles soient victimes d'escroquerie avec utilisation d'internet au cours des 12 prochains mois. Ce pourcentage est de 80% pour les entreprises de services administratifs/financiers. En dehors des faits IT (escroquerie avec utilisation d'internet et autres cyberattaques), la probabilité de victimation la plus fréquemment mentionnée, pour 51% des entreprises, est le cambriolage. En dehors des faits IT et de fraude, on retrouve le clivage géographique en territoires Nord&Ouest et Sud&Est mis en évidence dans l'analyse du sentiment d'insécurité, suggérant un lien fort entre la perception du risque et le sentiment d'insécurité. Ce lien a pu être clairement établi concernant la probabilité d'être victime de violences

physiques/verbales et de harcèlement par des tiers, et, dans une moindre mesure, pour d'autres faits. En revanche, aucun lien n'a pu être établi entre l'appréciation de la sécurité et la crainte d'être victime de faits IT.

L'analyse de la victimation effective au cours des 12 mois précédant l'enquête montre que les violences physiques et verbales, les dégradations de la propriété et les faits d'escroquerie avec utilisation d'internet sont les faits dont les entreprises sont le plus fréquemment victimes avec 1 entreprise sur 4 ayant au moins été victime une fois de ces faits au cours des 12 derniers mois. Analysée par secteur, la victimation peut varier beaucoup d'un secteur à l'autre, mettant en évidence une criminalité dirigée en fonction du secteur. On observe également des différences entre clusters mais celles-ci ne sont cependant pas aussi marquées et homogènes territorialement que ce que l'analyse des résultats concernant l'appréciation de la sécurité a pu mettre en évidence (clivage S&E-N&O). A part pour les faits de violences physiques/verbales et de vol à l'étalage/grivèlerie, on ne retrouve pas de différences marquantes d'un territoire à l'autre. Même si le fait d'être victime joue certainement un rôle dans l'expression du sentiment d'insécurité, la victimation n'est pas le paramètre le plus marquant parmi d'autres, comme la perception du risque et la confrontation à des nuisances. Cela montre également que la perception du risque est parfois éloignée de la victimation effective.

Pour placer ces constats dans leur contexte, quatre entreprises sur cinq ont vu leur appréciation de la sécurité inchangée depuis la crise sanitaire ; en termes d'appréciation de la cybersécurité, 24% des entreprises ont constaté plutôt une détérioration.

L'enquête de sécurité permet aussi de rendre compte du chiffre noir (faits dont les entreprises sont victimes non signalées auprès de la police) des faits abordés durant l'enquête. Les faits les plus signalés sont le cambriolage, « toujours » ou « parfois » signalé à la police par 80% des entreprises, et le vol de/dans/sur véhicule, « toujours » ou « parfois » signalé par 65% des entreprises en RBC. En revanche, d'autres types de faits sont moins souvent signalés à la police. C'est le cas des faits de violences physiques/verbales, mais aussi d'autres types de cyber-attaque, pour lesquels seulement 23% effectuent un signalement. Questionnées sur quelles seraient les raisons de ne pas effectuer de signalement, 52% des entreprises qui n'ont pas signalé les faits subis ou qui les ont signalés parfois, indiquent que la cause de leur non-signalement est que la plainte serait inutile, ne servirait à rien ; 50% ont répondu que le préjudice n'en valait pas la peine ; 7% des répondants ont mentionné qu'ils faisaient le signalement ailleurs, auprès d'autres services. Parmi ces services, les services privés – banque, assurance, service IT, site web – sont ceux les plus mentionnés (43% parmi ces répondants). Quant aux 39% des entreprises qui ont signalé des faits à la police, elles étaient « satisfaites » ou « très satisfaites » par rapport au suivi réalisé ; ce taux de satisfaction est en moyenne de 50% pour tous les autres services.

Être victime n'est pas sans conséquences, y compris pour les entreprises. L'impact émotionnel/psychologique est le plus fréquemment mentionné, avec 65% des répondants ayant ressenti ce type d'impact. La diminution du chiffre d'affaires est le deuxième impact le plus fréquemment mentionné (pour 46% des entreprises). Concernant cet impact émotionnel/psychologique ressenti, on observe des différences sectorielles importantes : trois entreprises sur quatre des secteurs de l'industrie/transport, des services aux personnes et de l'hébergement/restauration. Ce dernier est aussi celui au sein duquel on observe une plus grande part d'entreprises touchées par la diminution du chiffre d'affaires (pour 67% des entreprises). D'un point de vue géographique, on notera, pour l'impact émotionnel, l'écart entre les entreprises du cluster des communes résidentielles du Sud-Est (57% des entreprises ayant ressenti cet impact) et les entreprises du cluster des communes résidentielles du Nord-Ouest (impact ressenti par 72% des entreprises de ce cluster).

En ce qui concerne les mesures de prévention, les mesures techniques sont les plus utilisées, suivies des mesures IT. Plus que le secteur d'activité, deux caractéristiques des entreprises jouent un rôle prépondérant pour adopter les différentes mesures de prévention : la taille de l'entreprise et le passage vers un mode de télétravail. En ce qui concerne les services utilisés pour assurer la sécurité, les réseaux/plateformes d'échange professionnels sont les plus mentionnés, et ce par 16% des entreprises. Un autre type de prévention plus globale concerne la gestion de crise : les *IT recovery plans* et les *business continuity plans* sont utilisés davantage par les entreprises avec plus de cinq travailleurs et par les entreprises concernées par le télétravail. Les taux d'utilisation de ces instruments sont encore faibles (13% ou moins des entreprises les utilisent).

Concernant la cybersécurité, les résultats de l'enquête montrent un rapport à celle-ci différent de celui à la sécurité de manière générale. Cela se caractérise par l'absence de différences territoriales concernant la perception des risques et l'absence de lien entre la perception du risque ou le fait d'être victime d'un fait cyber et la satisfaction de la sécurité.

Un dernier volet de l'enquête portait sur la perception des répondants à l'égard des mesures publiques de prévention. Les mesures de lutte contre la malpropreté dans l'espace public et d'éducation à la citoyenneté sont jugées les plus insuffisamment appliquées. Selon les répondants, ce sont pourtant les deux mesures prioritaires.

Enfin, par rapport aux résultats de l'enquête 2019, la satisfaction de la sécurité et de la fréquence du sentiment d'insécurité des entreprises est stable, avec des taux de réponses très semblables. On peut aussi noter la stabilité des taux de victimation pour les vols de/dans/sur véhicules, les cambriolages, vols à l'étalage et fraude à la facture. Concernant les mesures de prévention, on remarque une augmentation des entreprises ne prenant aucune mesure de prévention : 38% en 2021 contre 30% (personnes physiques) et 18% (personnes morales) en 2019.

Recommandations

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

- › Adapter l'éventail des mesures de prévention et de protection aux spécificités sectorielles et territoriales des entreprises en RBC.
- › Viser des actions modulables selon la taille de l'entreprise, avec une attention particulière aux petites entreprises/ indépendants et aux nouvelles modalités de travail.
- › Mettre l'accent sur les actions entreprises dans les phases post-victimation pour réduire les impacts subjectifs et objectifs chez les victimes.
- › Faciliter le signalement des faits sur plusieurs canaux, même ceux sans préjudice matériel.
- › Pour l'analyse et le diagnostic : développer des enquêtes plus précises dirigées vers certains secteurs ou certains domaines (cybersécurité).
- › Affiner les questions secondaires qui permettraient d'améliorer le diagnostic (ex. raisons possibles du sentiment d'insécurité, distinction plus claire des volets préventifs, dissuasifs et répressifs des mesures publiques).

Pour les entreprises :

- › Stimuler la participation des entreprises aux réseaux privés et publics-privés (ex. PLPi – Partenariat local de prévention pour indépendants) afin de renforcer les mesures de prévention individuelles par une approche communautaire et/ou sectorielle.
- › Encourager et promouvoir les différentes possibilités de signalement.

Bibliographie

- › [1] SPF Economie, NACE-BEL Nomenclature d'activités, 2008.
- › [2] Skogan, W. Issues in the measurement of victimization. US Department of Justice, 1981.
- › [3] Cahier n°4 de l'Observatoire, Résultats de l'enquête régionale de sécurité 2020 (Résidents, navetteurs et touristes), safe.brussels, 2021.
- › [4] R. Sampson, J. Cohen, "Deterrent Effects of the Police on Crime: a replication and theoretical extension", Law and Society Review, 22, 1988, p. 163-190.
- › [5] W. G. Skogan, Disorder and Decline: Crime and the Spiral of Decay in American Neighborhoods, New York, Free Press, 1990.
- › [6] J. E. Conklin, The Impact of Crime, New York, Macmillan, 1975.
- › [7] Belfius Research, Typologie socio-économique des communes – 2017, 2018.

Liste des tableaux

- › **Tableau 1.** Regroupement des secteurs d'activité – BPS/OBPS 9
- › **Tableau 2.** Secteurs d'activité des entreprises répondantes et proportion 11
- › **Tableau 3.** Clusters de communes des entreprises répondantes et proportion 11
- › **Tableau 4.** Caractéristiques des entreprises répondantes 12
- › **Tableau 5.** Faits regroupés par type 36
- › **Tableau 6 :** Pourcentage des entreprises ayant pris la mesure en fonction de la taille de l'entreprise et du lieu d'activité. 55

Liste des figures

- › **Figure 1.** Clusters des communes bruxelloises – BPS/OBPS. Source. Belfius 9
- › **Figure 2.** Impact de la crise sanitaire sur les activités des entreprises pour l'ensemble de la RBC et par secteur 13
- › **Figure 3.** Aménagements réalisés par secteur d'activité parmi les entreprises qui ont pu continuer leur activité 14
- › **Figure 4.** Appréciation de la sécurité en RBC 16
- › **Figure 5.** Appréciation de la sécurité selon clusters de communes 16
- › **Figure 6.** Appréciation de la sécurité par secteur 17
- › **Figure 7.** Fréquence du sentiment d'insécurité en RBC 18
- › **Figure 8.** Fréquence du sentiment d'insécurité selon cluster de communes 18
- › **Figure 9.** Fréquence du sentiment d'insécurité par secteur 19
- › **Figure 10.** Moments plus marquants d'insécurité en RBC 20
- › **Figure 11.** Moments plus marquants d'insécurité selon cluster de communes 20
- › **Figure 12.** Moments plus marquants d'insécurité par secteur d'activité 21
- › **Figure 13.** Moments plus marquants d'insécurité par lieu d'activité 22
- › **Figure 14.** Fréquence de confrontation aux nuisances en RBC 22
- › **Figure 15.** Fréquence de confrontation aux nuisances en RBC et selon clusters de communes 23
- › **Figure 16.** Fréquence de confrontation aux nuisances et RBC et par secteur d'activité 24
- › **Figure 17.** Probabilité de victimation par fait en RBC 25

PARTIE V. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

> Figure 18. Part des entreprises estimant probable à très probable le fait d'être victime dans les 12 prochains mois par fait et par cluster	26
> Figure 19. Part des entreprises estimant probable à très probable le fait d'être victime dans les 12 prochains mois par fait et par secteur	27
> Figure 20. Changement dans l'appréciation de la sécurité (hors cybersécurité) depuis le début de la crise sanitaire	28
> Figure 21. Changement dans la perception de la cybersécurité avec la crise sanitaire	29
> Figure 22. Changement dans la perception de la cybersécurité avec la crise sanitaire par secteur	29
> Figure 23. Regroupement des clusters en territoires	30
> Figure 24. Pourcentage des entreprises étant satisfaites ou très satisfaites de la sécurité en fonction du secteur d'activité et en fonction du territoire d'implémentation. A noter que dans le cas du secteur Hébergement/restauration la différence est significative dans un intervalle de confiance moindre que les autres tests de significativité (85% au lieu de 95%)	31
> Figure 25. Pourcentage des entreprises ne se sentant jamais ou rarement en insécurité en fonction du secteur d'activité et en fonction du territoire d'implémentation. Les différences pour les secteurs Hébergement/restauration et Technique/scientifique ne sont ici pas significatives.	32
> Figure 26. Pourcentage des entreprises ayant une appréciation positive de la sécurité en fonction de la durée d'implantation de l'entreprise et du territoire	32
> Figure 27. Victimation effective durant les 12 derniers mois, selon les faits	37
> Figure 28. Victimation effective (fréquence) durant les 12 derniers mois, selon fait et cluster de communes	38
> Figure 29. Victimation effective (fréquence) durant les 12 derniers mois, selon fait et secteur	39
> Figure 30. Signalement auprès de la police par fait	41
> Figure 31. Raisons du non-signalement auprès de la police	42
> Figure 32. Raisons du non-signalement auprès de la police par fait	42
> Figure 33. Signalement autre qu'auprès de la police, par service contacté	43
> Figure 34. Satisfaction par rapport au suivi réalisé (police et autres services)	43
> Figure 35. Impacts des faits de victimation	44
> Figure 36. Principaux impacts de victimation par cluster	44
> Figure 37. Principaux impacts de victimation par secteur	45
> Figure 38. Part des entreprises faisant un lien entre leur victimation et différents facteurs	47
> Figure 39. Part des entreprises faisant un lien entre leur victimation et différents facteurs par cluster	47
> Figure 40. Part des entreprises faisant un lien entre leur victimation et différents facteurs par secteur	48
> Figure 41. Appréciation de la sécurité dans le quartier et fréquence du sentiment de sécurité selon qu'une entreprise ait été victime d'au moins un fait ou non.	50
> Figure 42. Corrélation entre la fréquence de victimation ou de confrontation aux désordres et l'appréciation de la sécurité	50
> Figure 43. Impact émotionnel/psychologique selon fréquence de victimation (faits regroupés)	51
> Figure 44. Top 10 des faits de victimation vécus dans les 12 mois précédant l'enquête versus top 10 des faits jugés probables pour les 12 prochains mois. Le pourcentage indique la part des entreprises ayant répondu avoir été victime au moins 1 fois (colonne de gauche) et la part des entreprises qui estiment la menace probable (colonne de droite)	52
> Figure 45. Mesures adoptées contre les risques de criminalité	54
> Figure 46. Moyens de protection supplémentaires mis en place en raison de la crise sanitaire	56
> Figure 47. Services utilisés pour assurer la sécurité des activités	56
> Figure 48. Services utilisés pour assurer la sécurité des activités par secteur d'activité	57
> Figure 49. Perception actuelle des mesures publiques de prévention	58
> Figure 50. Part des entreprises jugeant les mesures insuffisamment appliquées par cluster	59
> Figure 51. Part des entreprises jugeant les mesures insuffisamment appliquées par secteur d'activité	60
> Figure 52. Top 5 des mesures prioritaires parmi celles considérées comme insuffisantes avec pourcentages des entreprises pour lesquelles cela constitue une priorité	61
> Figure 53. Outils disponibles pour la gestion de crise	61
> Figure 54. Part des entreprises disposant des instruments 'IT recovery plan' et de 'Plans d'urgence interne' par secteur d'activité	62
> Figure 55. Tentatives d'espionnage économique	62
> Figure 56. Part des entreprises ayant adopté des mesures de prévention techniques, par secteur et territoire	63
> Figure 57. Part des entreprises ayant adopté des mesures de prévention organisationnelles, par secteur et par territoire	64

Contact :

safe.brussels

Tél : +32 (0)2 507.99.11

info@safe.brussels

Rue de Ligne, 40 - 1000 Bruxelles

Pour plus d'informations sur les Cahiers de l'OBPS :

www.safe.brussels

Éditrice responsable :

Sophie LAVAUX, Directrice générale

Rue de Ligne, 40

B-1000 Bruxelles

D/2024/14.168/15

© safe.brussels 2023 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 – Entreprises 2021. (Cahier de l'Observatoire n°6). Bruxelles : Bruxelles Prévention & Sécurité, 2022 »

