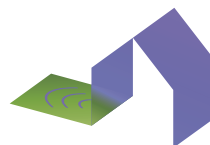


Le cambriolage

Comment l'éviter ?

Comment y faire face ?

Comment s'en remettre ?



Observatoire
de la sécurité
des foyers





Sommaire

P. 4 — Pourquoi un Observatoire de la sécurité des foyers ?

P. 6 — Radiographie du cambriolage en France

P. 18 — Que volent et dégradent les cambrioleurs ?

P. 24 — Que faire après un cambriolage ?

P. 34 — Comment se remettre d'un cambriolage ?

P. 44 — Quelles sont les bonnes pratiques à retenir ?

P. 52 — Glossaire

P. 55 — Contributeurs

Pourquoi _____ un Observatoire de la sécurité des foyers ?

Acteurs majeurs et reconnus de la protection et de la prévention des risques, Covéa (MAAF, MMA, GMF), Verisure et Saretec lancent l'Observatoire de la sécurité des foyers.

Initiée sur la base des expertises, des connaissances et des expériences des trois partenaires en matière de protection de la famille et des biens, cette démarche originale est née de leur volonté de sensibiliser les Français et d'apporter un éclairage nouveau sur cet enjeu sociétal et économique majeur.

Chaque année, l'Observatoire travaillera sur une thématique spécifique et publiera des données inédites en lien avec les modes de vie des Français, des chiffres clés complétés d'analyses d'experts (sociologues, chercheurs...) ainsi que des conseils afin de mieux prévenir les risques évoqués.

En exerçant un véritable rôle de prévention auprès d'un large public, l'Observatoire souhaite contribuer à réduire la sinistralité au sein des foyers. Destiné à être un rendez-vous récurrent et incontournable, l'Observatoire a pour ambition de devenir une référence en matière de sécurité domestique.

Pour sa première édition, l'Observatoire a choisi de traiter le thème du cambriolage.



En tant qu'entreprises engagées,
notre objectif est de voir diminuer
les risques, de mieux préparer et
de sensibiliser les Français. //

Xavier Ducurtil
Directeur marketing stratégique, Covéa

Cet Observatoire est le fruit d'une
réflexion collective et l'incarnation de
notre volonté d'être utiles en
mutualisant nos savoir-faire. //

Jean-Vincent Raymondis
Directeur général adjoint, Saretec



Chacun dans nos expertises,
nous souhaitons apporter un éclairage
nouveau sur la sécurité des foyers,
au service des Français. //

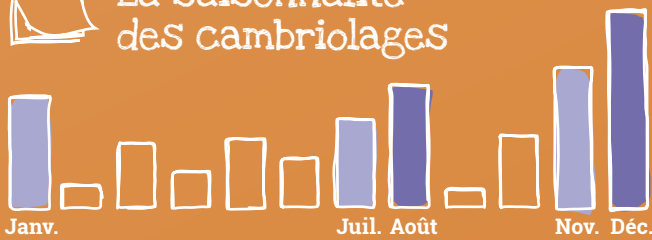
Guillaume Desbonnets
Directeur des partenariats, Verisure



1



La saisonnalité des cambriolages



79%
En semaine

21%
Le week-end



70% des cambriolages ont lieu en journée



249 000
cambriolages
ont eu lieu en France en 2017

Une hausse de
+50%
en 10 ans

Un phénomène,
des réalités différentes p. 8

Les facteurs de risque p. 11

Le profil des « cambriolés » p. 14

Radiographie du CAMBRIOLAGE EN FRANCE

Selon le ministère de l'Intérieur, 683 cambriolages ont lieu chaque jour en moyenne, soit un cambriolage toutes les deux minutes ! Des chiffres qui progressent de 18 % à l'approche et pendant les périodes de Noël. Qu'y a-t-il derrière ces chiffres ? Qu'entend-on par cambriolage ? Quels sont les modes opératoires des cambrioleurs ? Y a-t-il des logements et des territoires plus exposés que d'autres ? Décryptage...

I. Un phénomène, des réalités différentes

Le cambriolage revêt différentes réalités, qu'il s'agisse des typologies de logements visés, des personnes ciblées, des zones géographiques impactées... Ainsi, il est assez difficile d'établir des statistiques sur le type de logements cambriolés : certains cambrioleurs privilégient des logements modestes et proches des transports en commun leur permettant ainsi de prendre la fuite plus facilement, d'autres vont jeter leur dévolu sur de belles demeures légèrement excentrées, alors que d'autres encore, plus aguerris et entraînés, cibleront des appartements en étage élevé.

En matière de cambriolage, il n'y a pas vraiment de règle : chacun est donc potentiellement exposé !

LES MODES OPÉRATOIRES DES CAMBRIOLEURS

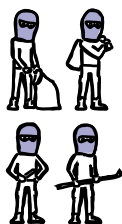


Le vol par escalade

Depuis quelques années, la police française observe une recrudescence des cambriolages dits « par escalade ».

« Les malfaiteurs, souvent jeunes et athlétiques, n'hésitent plus à prendre de gros risques pour atteindre leur objectif. Considérés comme de véritables "spiderman", certains peuvent escalader à mains nues plusieurs étages et ainsi cambrioler divers logements d'un même immeuble. »

Un fonctionnaire de police



Le vol organisé

Certains cambrioleurs travaillent de concert avec différentes équipes très structurées dont le rôle est prédéterminé. La première équipe, spécialisée dans le repérage, va noter toutes les informations susceptibles d'influencer la décision de lancer ou non une opération. Cette première équipe cherche parfois à se familiariser avec les lieux ou avec l'environnement dans lesquels elle projette son action délictueuse, et mène ainsi un repérage visuel *in situ* : contrôle des accès et des allées et venues des occupants, de la présence de systèmes de sécurité ou de voisins un peu trop vigilants, de l'absence de digicode ou encore de la présence d'emballages d'objets de valeur dans les poubelles (hi-fi, informatique, téléphonie, etc.).

« Nous constatons que la transmission de ces données, essentielles à la deuxième équipe chargée de cambrioler, passe soit par un contact direct, soit par téléphone (message, réseaux sociaux, appel), soit en laissant des symboles discrets sur les lieux afin de ne pas éveiller les soupçons du voisinage (un signe à la craie au sol, un caillou sur un trottoir, une étiquette adhésive sur un mur, etc.). »

Une fois ces informations collectées, la deuxième équipe se chargera de cambrioler et de transmettre le butin à la troisième équipe, affectée quant à elle à la partie "recol de vols" (vente de bijoux, blanchiment, transferts à l'étranger, etc.). »

Un fonctionnaire de police



Le vol à la fausse qualité

Depuis trois ou quatre ans, un nouveau mode opératoire se développe : le vol par ruse ou à la fausse qualité. Ce type de vol se caractérise par des cambrioleurs qui se font passer pour des agents, des démarcheurs, des artisans qui proposent de remettre en état la maison...

Cette fausse qualité permet de rentrer dans le logement sans effraction, car c'est l'habitant lui-même qui ouvre la porte et invite le voleur à l'intérieur. Travaillant souvent en équipe de deux, un individu occupe l'habitant pendant que l'autre fouille le logement pour dérober les objets recherchés, principalement des bijoux ou de l'argent liquide.

LES CAMBRIOLEURS : DIFFÉRENTS PROFILS EN ACTION

S'il est difficile d'établir le profil type du délinquant, quatre groupes peuvent cependant être distingués :



- **L'opportuniste.** Véritable cambriolage d'opportunité, l'acte délictueux n'est ici généralement pas prémédité. Ce cambrioleur opportuniste, peu courageux, se résigne très souvent face à un dispositif de sécurité (alarme, porte blindée, etc.).



- **L'expérimenté.** Quasi professionnel, ce cambrioleur ne choisit pas ses cibles au hasard. Il est généralement bien préparé et parfois mieux équipé qu'un serrurier. Il prend le temps de choisir sa cible en fonction de ses propres critères (facilité d'accès, maison isolée, appartement proche de transports en commun, appartement avec baie vitrée, etc.). Discret et rapide, il est capable de pénétrer dans le domicile de ses victimes endormies sans qu'elles s'en aperçoivent.



- **Le réseau.** Il s'agit véritablement de bandes de cambrioleurs expérimentés avec, dans certains cas, une organisation interne parfaitement rodée et hiérarchisée. Ces réseaux de cambrioleurs sont pleinement entraînés à l'acte délictueux et appréhendent avec une extrême attention les failles de sécurité d'une porte ou d'une fenêtre.



- **L'expert.** Il est le malfaiteur le plus chevronné en matière de cambriolage. Il agit avec précision, préméditation et ne s'attaque qu'aux cibles les plus lucratives (œuvres d'art, banques, joaillerie, coffres-forts).



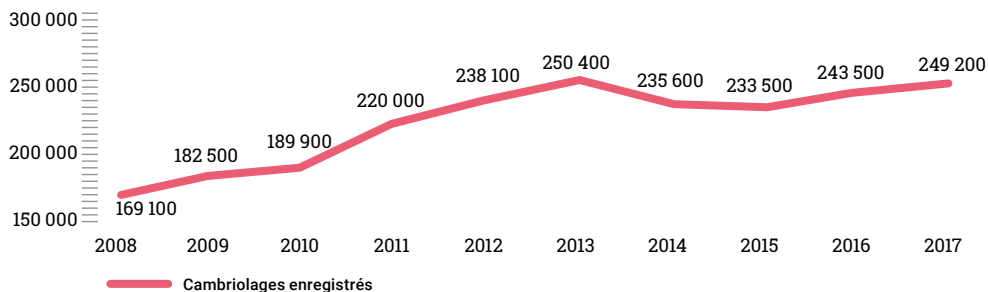
DÉLINQUANCE OPPORTUNISTE, DÉLINQUANCE ORGANISÉE AVEC CIBLAGE DES PERSONNES À DOMICILE ... IL EXISTE UNE MULTITUDE DE CAMBRIOLEURS. AVEZ-VOUS NOTÉ CES DERNIÈRES ANNÉES UNE ÉVOLUTION DES PROFILS ?

« On note en effet une multitude de profils de cambrioleurs, mais pas d'évolution majeure. En fait, il n'y a pas vraiment de profil type : on peut avoir un jeune de 15 ans accompagné d'un adulte de 50 ans qui peuvent être père et fils, cousins, etc. Il y a aussi des cambrioleurs femmes. On voit aujourd'hui que les enfants ou les femmes sont souvent utilisés pour pénétrer dans un foyer, car on ne se méfie pas d'eux. Un enfant peut entrer plus facilement par une fenêtre ou un endroit un peu plus petit, pendant qu'une femme essaye de vendre quelque chose par exemple. Les jeunes de 14 -15 ans sont souvent arrêtés pour ce type de délits. Dans le cas du vol à la fausse qualité, la ruse peut aller encore plus loin, jusqu'à usurper l'identité d'un policier se présentant au domicile pour alerter l'habitant sur

des actes délictueux récemment produits dans le quartier. La victime, souhaitant vérifier l'état et la présence de ses objets de valeur en présence d'un policier, montre alors au voleur ses cachettes sans le savoir. Avant même qu'elle puisse constater que ses objets ont disparu, les voleurs sont loin. Ce mode opératoire permet aussi de faire du repérage, en identifiant la visibilité d'un logement, la présence d'une alarme, de voisins vigilants, de points de passage, etc. Chaque cambrioleur ou réseau de cambrioleurs a ses "petites habitudes" et ses modes opératoires. Il n'est donc pas exagéré de dire qu'il existe autant de profils de cambrioleurs que de types de cambriolages. »
Sylvain Magniez, brigadier-chef à la direction départementale de la sécurité publique des Yvelines



CAMBRIOLAGES DE LOGEMENTS ENREGISTRÉS : CUMUL ANNUEL



En 2017, le ministère de l'Intérieur avait recensé 784 000 ménages victimes d'au moins un vol avec ou sans effraction* de sa résidence principale, ou d'un autre lieu possédé ou loué. Cette enquête a révélé que 249 000 cambriolages effectifs ont eu lieu en France en 2017, soit une hausse de 2,5 % par rapport aux années précédentes.



Repères

En 2016, 7 % des ménages ont subi plus d'un cambriolage dans l'année. On parle alors de multivictimation*.

* Voir glossaire.

II. Les facteurs de risque

LES 3 ÉTAPES CLÉS DU CAMBRIOLAGE

On distingue 3 étapes successives dans un cambriolage¹.

1/Le ciblage* : une personne tente d'entrer dans un logement.

Qui est concerné ?

En moyenne 3,3 % des ménages, entre 2007 et 2015.

Quels sont les facteurs de risque ?

Ils sont essentiellement externes au logement. Ainsi, la délinquance et la criminalité à proximité du logement multiplient par 3,5 la probabilité d'être victime d'un cambriolage. De même, l'observation fréquente d'actes de vandalisme dans le quartier augmente de 80 % la probabilité d'être pris pour cible (+ 60 % pour les maisons et + 100 % pour les appartements).

Les facteurs internes au domicile jouent un rôle déterminant : avoir un logement de plus de 170 m² accroît ainsi de 40 % les risques d'être ciblé.

2/L'entrée avec effraction* : la personne en question a réussi à entrer par effraction dans le logement.

Qui est concerné ?

2 % des ménages. 40 % des tentatives de cambriolage ne sont pas suivies d'entrée dans le logement.

Quels sont les facteurs de risque ?

Les caractéristiques du logement ont beaucoup d'importance dans cette phase.

• **Le cas de la maison**

La présence d'une personne dans le logement est le facteur le plus efficace pour éviter une effraction : si quelqu'un est dans le domicile, la probabilité de subir une effraction baisse en effet de 55 %.

Le seul facteur aggravant significatif est lié au revenu : les ménages aisés ont un risque d'entrée par effraction plus fort de 16 %.

• **Le cas de l'appartement**

Le fait d'être dans une commune rurale diminue le plus la probabilité d'entrée, ce qui corrobore l'idée que les victimes de cambriolages se situent le plus souvent dans des grandes agglomérations.

La présence dans le logement ne diminue que de 20 % la probabilité d'entrée. Ici, le seul facteur aggravant (et significatif) est la survenue au préalable de cambriolages dans le quartier.

À SAVOIR

Les ménages ayant eu connaissance de cambriolages à proximité de leur résidence ont trois fois plus de risques d'être ciblés qu'un ménage n'en ayant pas eu connaissance (3 fois pour les maisons et 3,7 fois pour les appartements).

* Voir glossaire

1. Source : enquête « Cadre de vie et sécurité », Insee-ONDRP-SSMsi, 2007-2015. Champ : Résidences principales, ménages de France métropolitaine.

3/Le vol : cambriolage effectif avec vol de biens personnels.

Qui est concerné ?

1,7 % des ménages français. Une fois l'auteur entré dans le logement, il a plus de 8 chances sur 10 de « réussir » son cambriolage.

Quels sont les facteurs de risque ?

Les facteurs liés au vol sont presque exclusivement internes au ménage, c'est-à-dire non visibles de l'extérieur (présence d'enfants, taille du logement, etc.).

En 2016, le vol sans effraction concernait 9 % des ménages, la majorité vivant en maison.

Dans 6 % des cas, le cambrioleur se faisait passer pour un professionnel (gendarme, technicien EDF,...) pour entrer sans effraction.



Repères

Au final, le taux d'échec des cambriolages – entre le ciblage du domicile (3,3 %) et le vol effectif (1,7 %) – est de près de 50 %.

+ Points d'effraction, fragilité des bâtiments et homogénéité de la protection

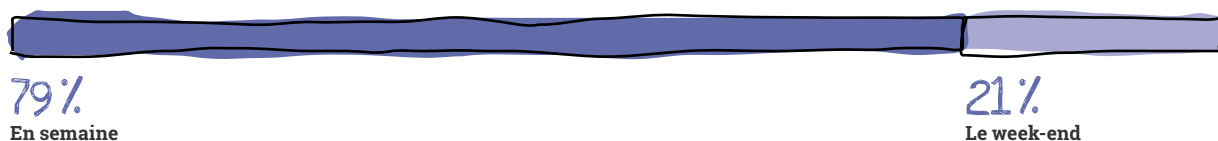
La porte d'entrée et les fenêtres sont les accès privilégiés par les cambrioleurs. Les portes en bois et les baies vitrées sont souvent une aubaine pour les malfaiteurs car elles sont très peu sécurisées et donc faciles à ouvrir. **« Plus que de points d'effraction, nous parlons aujourd'hui davantage de la fragilité d'un bâtiment. Si, au rez-de-chaussée, toutes les fenêtres – avec barreaux ou non – et les portes sont fermées, mais que celles de l'étage sont ouvertes et facilement accessibles (en laissant par exemple son échelle dans le jardin), alors les**

cambrioleurs vont pénétrer dans le logement par l'étage. Les gens pensent toujours avoir sécurisé l'ensemble de leur maison, mais souvent ce n'est pas le cas. Si on change toutes les fenêtres mais que la porte d'entrée est fragile, cela ne sert à rien. Les cambrioleurs repèrent tout de suite les lacunes. Et comme le temps d'effraction compte pour eux, ils vont s'attaquer en priorité aux points de faiblesse d'un bâtiment.»

Sylvain Magniez, brigadier-chef à la direction départementale de la sécurité publique des Yvelines

LA SAISONNALITÉ DES CAMBRIOLAGES²

Près de 80 % des cambriolages ont lieu pendant la semaine, et 70 % se déroulent dans la journée (43 % de 14 heures à 18 heures). Plus particulièrement, 30 % ont lieu en juillet, août et décembre. Dans un tiers des cas, quelqu'un était présent dans le logement.

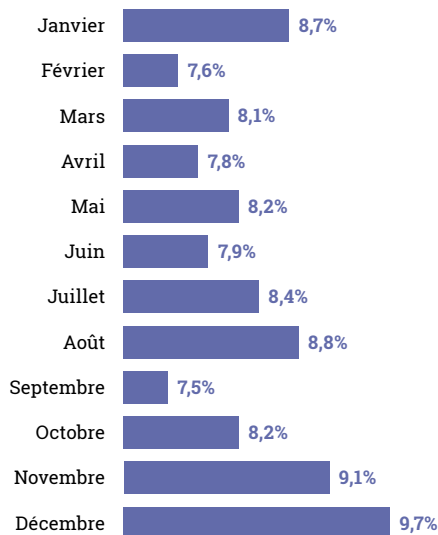


La recrudescence des sinistres en France explose au moment des fêtes de fin d'année. C'est en effet à cette période que le nombre de cambriolages dépasse largement les niveaux observés à d'autres périodes, notamment l'été.³

Deux facteurs expliquent cette situation :

- les logements sont fréquemment inoccupés en raison des sorties pour les achats et réunions de famille ;
- les cadeaux constituent pour les cambrioleurs des objets neufs et encore emballés, ce qui augmente leur attractivité. De plus, pour être hors de portée des enfants, ces cadeaux sont souvent stockés dans des lieux plus exposés, comme les caves ou les garages.

Répartition des cambriolages par mois³



Les cambriolages ont lieu toute l'année. Néanmoins, on observe une accentuation des cambriolages pendant la période des fêtes de fin d'année (novembre, décembre et janvier).

2. Source : étude « Prise de parole » 2018, réalisée par Kantar TNS pour le compte de Verisure auprès de 504 personnes.

3. Source : Covéa interne.

III. Le profil des « cambriolés⁴ »

LES PROPRIÉTAIRES PLUS EXPOSÉS QUE LES LOCATAIRES

Les logements occupés par des « propriétaires » ou des « colocataires » sont plus exposés que ceux de « locataires ». Les maisons, plus souvent habitées par des propriétaires, sont ainsi plus ciblées que les appartements.

LA SURFACE DU LOGEMENT, UN FACTEUR DE RISQUE

Les maisons ayant une surface comprise entre 40 et 100 m² ont une probabilité inférieure d'environ 15 % d'être la cible d'un cambrioleur, alors que l'on note que les logements compris entre 100 et 150 m² ont 25 % plus de risques d'être victimes d'une entrée avec effraction. S'ils sont supérieurs à 150 m², la probabilité passe à 30 %. Corollaires des foyers avec enfants, les maisons ayant une grande surface ou un grand nombre de pièces sont plus fréquemment la cible des cambrioleurs.

LES CADRES SUPÉRIEURS ET CHEFS D'ENTREPRISE PLUS IMPACTÉS

Les catégories socioprofessionnelles déterminent un certain niveau de vie, et permettent aussi de mettre en lumière l'exposition au risque de cambriolage des ménages. Les cadres supérieurs et les chefs d'entreprise sont nettement plus touchés que les agriculteurs et les retraités.

LA FRÉQUENCE DES CAMBRIOLAGES AUGMENTE AVEC L'ÂGE

Les personnes entre 30 et 50 ans sont les plus touchées : cela correspond à la période où leur patrimoine se constitue. La fréquence des cambriolages diminue ensuite à partir de 50 ans. Néanmoins, les personnes âgées vivant seules restent des cibles privilégiées pour les cambrioleurs : plus vulnérables, elles sont victimes de vols sans effraction commis par des individus qui usurpent une identité (postier, releveur de gaz ou d'électricité, démarcheur, artisan, voire faux policier...).

PAROLES D'EXPERTS

« Les zones pavillonnaires sont aujourd'hui plus impactées que les centres-villes. Avec la mission Vigipirate, les forces de l'ordre sont beaucoup plus visibles en ville ; leur présence y est, de fait, dissuasive. »

Rémy Béguier, référent technique vol, région de Bordeaux, Saretec

« La présence de signes extérieurs de richesse des logements est un facteur aggravant du risque d'exposition au cambriolage : annexes, dépendances, piscine, jardin, mobilier et objets de valeur importante... Les familles ou les célibataires résidant essentiellement en Île-de-France et souvent absents de leur domicile, au pouvoir d'achat élevé et ayant une forte appétence pour les produits high-tech et les nouvelles technologies comptent parmi les ménages les plus fréquemment cambriolés. »

Xavier Gueguen, responsable pilotage économique, Covéa

4. Source : Covéa interne.

UN TAUX DE VICTIMATION* PLUS FORT EN AGGLOMÉRATION

Les unités urbaines de taille importante et ayant une forte densité de population sont les plus cambriolées. Ce constat s'observe dans les centres-villes et les banlieues ainsi que dans les quartiers situés à proximité de voies de communication. Le taux de victimation augmente avec la taille des agglomérations : il est ainsi plus élevé dans les villes de plus de 20 000 habitants, avec 2,2 % de ménages victimes contre 1,4 % dans les villes de moins de 20 000 habitants et les communes rurales⁵.

Les quartiers dotés de services de proximité sont plus exposés aux risques de cambriolages tandis que la présence d'antennes de gendarmerie ou de police et les maraudes des services de police municipale restent des facteurs dissuasifs pour les cambrioleurs.

Un cambriolage commis dans une zone augmente la probabilité d'un nouveau cambriolage dans les environs.

PAROLE D'EXPERT

« Dans une ville des Yvelines, en moins d'une semaine, nous avons eu trois tentatives de cambriolage dans la même rue. Nous avons donc multiplié nos patrouilles sur ce secteur, envoyé même des policiers habillés en civil pour recueillir auprès du voisinage des informations concernant des comportements ou événements suspects. C'est aussi pour cette raison qu'il est essentiel de déposer plainte même quand il s'agit de tentatives de cambriolage. »

Sylvain Magniez, brigadier-chef à la direction départementale de la sécurité publique des Yvelines



* Voir glossaire.

5. Source : enquête « Cadre de vie et sécurité », ministère de l'Intérieur, 2017.

+ Le cas de la résidence secondaire⁶

Contrairement aux idées reçues, les résidences secondaires ne sont pas une cible privilégiée des cambrioleurs : la fréquence de cambriolage reste en effet plus élevée dans le cas des résidences principales. Les vols en résidence secondaire sont, en revanche, plus impactants financièrement. Sur 90 900 ménages victimes d'un cambriolage dans une résidence secondaire (2018), le vol est effectif dans 70 % des cas et le préjudice* est souvent nettement supérieur à celui subi dans les résidences principales. Seulement 38 % des victimes portent plainte : il semble que les personnes renoncent à investir pour sécuriser leurs résidences secondaires.

PAROLE D'EXPERT

« Nous observons plus de vols dans des habitations récentes, qui viennent d'être aménagées que dans les résidences secondaires. Ces dernières ne sont pas spécialement impactées. C'est une vieille tendance : on constate en effet plutôt une baisse dans le ciblage de ces foyers. »

Laurence Lagrange, référent technique régional Vol Lyon, Saretec

PAROLE D'ASSURÉ

« Pour les résidences secondaires ce sont des pros, c'est du vol organisé : pas de porte défoncée, aucune empreinte. »

+ Le rôle du voisinage en cas de cambriolage

Le cercle du voisinage se limite très souvent aux voisins ayant une proximité immédiate avec son propre logement. Selon l'étude « Prise de parole », réalisée en 2018 par l'institut Kantar TNS pour le compte de Verisure sur la base de 504 personnes interrogées, 90 % des Français entretiennent de bonnes relations avec leurs voisins, et ils sont 70 % à leur faire confiance quand il est question de la surveillance de leur logement. Cependant, l'enquête montre le peu d'efficacité du voisinage dans un cambriolage : le déclenchement d'une alarme de maison suscite moins de réactions qu'un départ

d'incendie ou la vision réelle d'un cambriolage (30 % des voisins n'interviennent pas). Au moment du cambriolage de leur domicile, la moitié des victimes avaient un voisin présent à son domicile. Or, près de 75 % d'entre eux ne se sont pas aperçus qu'un cambriolage avait lieu.

50 %
des victimes avaient
un voisin présent
à son domicile

75 %
des voisins présents
ne se sont pas aperçus
du cambriolage

* Voir glossaire

6. Sources : Covéa interne. Étude « Prise de parole » 2018, réalisée par Kantar TNS pour le compte de Verisure auprès de 504 personnes.

Système d'alarme et maison connectée, des dispositifs dissuasifs

Si la présence de systèmes de surveillance n'empêche pas toujours les auteurs de cambriolage de passer à l'acte, elle permet en général de les dissuader en impactant leur ciblage.

Quant à la maison connectée, elle laisse un sentiment mitigé : la technologie est assez répandue et bien intégrée quand il s'agit de fermer les volets ou d'économiser de l'énergie. Cependant, la gestion à distance du domicile génère un sentiment anxiogène de perte de contrôle et de manque de fiabilité du système. De plus, il y a une méfiance assez forte pour les fermetures connectées, notamment en raison de la crainte de piratage.

PAROLE D'EXPERT

« Comparés aux habitants des autres pays européens, très peu de Français sont équipés de systèmes d'alarme, et, s'ils le sont, les systèmes sont rarement adaptés à leur habitation et à ses faiblesses. »

Laurent Nicoud, responsable support partenaires, Verisure



Repères⁷

En 2016, les vols sans effraction ont touché 0,9 % des ménages, la majorité vivant en maison.

Dans 55 % des cas, la porte d'entrée n'était pas verrouillée, même si la plupart du temps les vols se déroulent hors du logement : 38 % dans le jardin, 25 % dans une dépendance.

Dès lors, il n'est pas étonnant de constater que la majorité des vols sans effraction ont lieu alors qu'un ou plusieurs membres du ménage sont présents dans le logement (56 %).

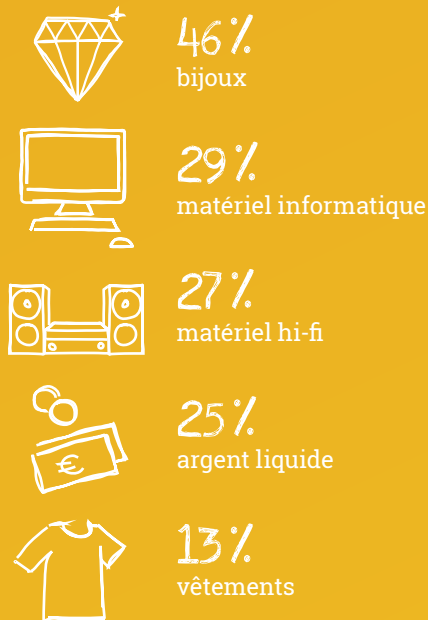
La moitié des vols sans effraction ont lieu en juillet, août, septembre et décembre.

7. Source : enquête « Cadre de vie et sécurité », ministère de l'Intérieur, 2017.

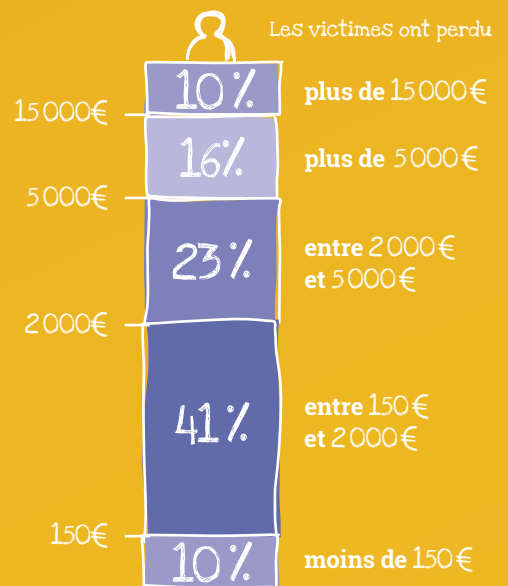
2



Les objets les plus convoités



La valeur des objets dérobés



Les bijoux en tête des
objets les plus dérobés p. 20

Les dégradations :
un coût à part entière p. 22

Un butin moyen
de 3 200 € p. 22

Que volent ET DÉGRADENT LES CAMBRIOLEURS ?

Que vole le cambrioleur ? Le but de celui qui a réussi à pénétrer à l'intérieur d'un logement est de repartir avec des objets facilement transportables et monnayables. Si les bijoux restent très prisés, les produits multimédias sont de plus en plus convoités. Quant à l'argent, il est toujours très recherché...

I. Les bijoux en tête des objets les plus dérobés

La majorité des cambrioleurs agissent très rapidement pour ne pas se faire surprendre par la victime ni par les forces de l'ordre. C'est pourquoi ils rassemblent le plus silencieusement possible les objets facilement transportables et monnayables.

Les bijoux sont toujours les biens les plus prisés des cambrioleurs. Dans presque la moitié des cas (46 %), les individus déclarent s'être fait dérober des bijoux. Les bagues, colliers ou autres pierres précieuses sont à la fois de petits objets faciles à transporter et de vrais biens de valeur, ce qui explique logiquement l'attrait des cambrioleurs.

On retrouve ensuite le matériel informatique (29 %). Ordinateurs portables, tablettes numériques, smartphones deviennent, avec les années, une cible de plus en plus privilégiée. S'ils n'étaient dérobés que dans 18 % des cambriolages entre 2007 et 2009, ces objets atteignent 29 % entre 2013 et 2015.

Viennent ensuite le matériel hi-fi (27 %), l'argent liquide (25 %), puis plus rarement les vêtements (13 %).

Pour les vols sans effraction, la majorité des objets sont volés à l'extérieur du logement (42 % dans le jardin contre 37 % dans le logement). Dans ce contexte, les éléments les plus souvent dérobés sont le matériel de jardinage (18 %), puis l'argent liquide (15 %) et les bijoux (10 %).



46 %
bijoux



29 %
matériel informatique



27 %
matériel hi-fi



25 %
argent liquide



13 %
vêtements



Repères¹

Les vols en 2018 :

- **Top 3 du matériel le plus volé**
Apple (Iphone, Ipad), Sony (Playstation), Samsung (smartphone)
- **Les nouvelles « tendances » (biens dont la fréquence est en augmentation significative de vol par rapport à 2017)**
Casques et enceintes sans fil, sacs et maroquinerie

1. Source : données Saretec issues de leurs expertises menées sur le terrain.

PAROLES D'ASSURÉS

« Tout ce qui est informatique, écran d'ordinateur, disque dur externe a été dérobé... »

« Ils ont volé mon foulard Cartier... j'imagine qu'ils ont aussi mis les bijoux dedans. »

UN BUTIN INSOLITE : LES PIÈCES ADMINISTRATIVES

Les victimes redoutent le plus le vol de documents administratifs car il est souvent synonyme d'usurpation d'identité. Elles se projettent alors dans les démarches administratives à engager et craignent de perdre le contrôle de leur situation financière.

+ Cachettes : des endroits stratégiques

Au-delà des protections matérielles, il est essentiel de cacher ses objets de valeur dans des lieux inhabituels. Or, les experts terrain sont tous catégoriques :

« D'un foyer à l'autre, les personnes adoptent les mêmes habitudes de rangement pour les objets les plus précieux : chambre parentale, salle de bains. Malheureusement, cela facilite le travail des voleurs car ils connaissent ces pratiques, et ce sont donc les premiers lieux qu'ils visitent ! De plus, regrouper tous les objets au même endroit (dressing, commode...) leur facilite la tâche et réduit le temps nécessaire pour tout dérober. Il importe donc de trouver des cachettes inhabituelles : cuisine, chambre d'enfant... Et pour les bijoux précieux qui ne sont pas couramment portés, il vaut mieux les mettre à l'abri dans un coffre à la banque. »

Rémy Béguier, référent technique vol, région de Bordeaux, Saretec

« C'est une idée reçue de croire que ses biens sont en sûreté dans un coffre-fort chez soi ! Dès qu'un voleur identifie un coffre-fort, il va s'acharner dessus car il sait que tout ce qui a de la valeur est consigné dedans ! »

Laurence Lagrange, référent technique régional vol, Lyon, Saretec

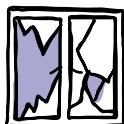
II. Les dégradations : un coût à part entière

Dans bon nombre d'affaires, les dégradations commises par le cambrioleur ont un coût plus élevé que la valeur du butin emporté par ce dernier. En effet, les bris de vitre, les serrures arrachées ou les traces d'effraction ou de fouilles sur les montants de porte, baie vitrée ou fenêtre coûtent relativement cher à faire réparer ou à remplacer.



600€

de dommages dans le cas d'une tentative de cambriolage



1 040€

si le cambriolage est effectif²

PAROLES D'EXPERTS

« Lorsqu'une victime dispose d'un système d'alarme ou de télésurveillance, les dégradations se limitent souvent à une porte ou une fenêtre fracturée parce que le cambrioleur est mis sous pression ! Lorsqu'il s'introduit, ça sonne, il est immédiatement interpellé par la centrale d'alarme et il ne va pas aller plus loin, il se sauve. Si le malfrat n'est pas ralenti et qu'il est déterminé, cela peut aller vers un saccage complet de la maison. »

Cédric Malcherczick, chargé d'assistance, Verisure

« Les dégradations sont souvent décuplées dans certains logements où les cambrioleurs sont persuadés de découvrir de l'argent liquide. En effet, ces derniers n'hésitent pas à déchirer canapés et literie à coups de couteau ou à faire sauter des plinthes à la recherche du moindre billet de banque. »

Un fonctionnaire de police

III. Un butin moyen de 3 200 €

De manière générale, on constate que les cambrioleurs ont très faiblement conscience de la valeur des objets dérobés. Cela s'explique en partie par le fait qu'ils agissent vite et volent en priorité une typologie d'objets qui les intéressent. Souvent, les victimes sont étonnées d'avoir été dépouillées d'objets de faible valeur.

En moyenne, entre 2013 et 2015³, le butin moyen d'un cambrioleur entré par effraction était de 3 200 euros.

L'importance de ce coût moyen est due aux vols de biens supérieurs à 15 000 euros, tels que les antiquités ou œuvres d'art, dérobés dans moins de 10 % des cas. 41 % des sondés ont déclaré un préjudice entre 150 et 2 000 euros, et 23 % entre 2 000 et 5 000 euros. Aux extrêmes, 10 % des individus disent avoir connu une perte inférieure à 150 euros alors que 16 % au contraire ont perdu plus de 5 000 euros.

2. Source : enquête « Cadre de vie » 2015.

3. Source : rapport CVS, données 2015.

LA VALEUR AFFECTIVE DES OBJETS⁴

Au-delà de la valeur monétaire, la valeur affective des objets volés est souvent évoquée par les ménages victimes de cambriolage : selon l'étude « Prise de parole » 2018, réalisée par Kantar TNS pour le compte de Verisure auprès de 504 personnes, 52 % la jugent même « importante » et 15 % « assez importante ». Près de huit Français sur dix seraient très embêtés, voire catastrophés par le vol d'un matériel informatique, car il contient des photos à forte valeur sentimentale, mais aussi des documents administratifs et financiers fastidieux à refaire.

Avec les nouvelles technologies, la frontière entre objets à valeur financière et objets à valeur sentimentale est de plus en plus ténue. Certains de ces objets « stockent » des moments de vie ou ont fait l'objet d'un choix méticuleux (bijoux, équipement informatique et multimédia). La valeur sentimentale de ces objets est donc supérieure à leur valeur financière. Leur vol accentue le sentiment d'agression et d'intrusion dans leur vie privée, et le sentiment d'une disparition irréversible de leurs souvenirs et de moments de leur vie. Au-delà de l'attachement porté à ces objets, ce sont ceux pour lesquels l'indemnisation sera le plus compliquée, car les ménages n'ont pas forcément de justificatifs.

UN PRÉJUDICE PLUS FAIBLE DANS LES VOLS SANS EFFRACTION

En moyenne, entre 2013 et 2015, 42 % des ménages victimes de vol sans effraction ont déclaré un préjudice inférieur à 150 euros, 34 % entre 150 et 1 000 euros et 12 % supérieur ou égal à 1 000 euros...

Enfin, 44 % des ménages victimes de vol sans effraction déclarent que les objets volés n'avaient aucune valeur sentimentale et 16 % une valeur sentimentale jugée « peu importante ».

PAROLES D'ASSURÉS

« Les photos, les papiers sur l'ordinateur : j'avais l'impression que la personne avait accès à ma vie. On m'a volé une partie de moi. »

« On est incapable de mettre une valeur financière... c'est une partie de notre vie... c'est une page qui se tourne. »

PAROLE D'EXPERT

« Lorsque l'objet volé a une valeur affective, c'est la situation la plus compliquée à gérer car il n'est pas possible de dupliquer ce bien. Nous conseillons à nos clients de disperser au sein de leur maison les biens auxquels ils sont le plus attachés. Ainsi, pour les photos, nous leur préconisons de les stocker sur un cloud ! »

Grégory Beuille, responsable service Centres de gestion fréquence IRD, Covéa

4. Source : étude « Prise de parole » 2018, réalisée par Kantar TNS pour le compte de Verisure auprès de 504 personnes.

3



Les bons réflexes

Ne toucher à rien



Contacter les services
de police ou de gendarmerie
(17)

Attendre l'arrivée
des experts



Déposer plainte

Faire une liste
des objets dérobés



Transmettre son dossier

Les déclarations
à l'assurance
ont lieu dans :

74 %
des cambriolages

32 %
lorsqu'il s'agit de tentative

14 %
lors de vols sans effraction

Les premiers réflexes p. 26

Le suivi judiciaire p. 27

L'accompagnement
indispensable des assureurs p. 30

Que faire APRÈS UN CAMBRIOLAGE ?

Être victime d'un cambriolage peut être traumatisant et parfois même perçu comme une atteinte à son intimité. Face à ce type de sinistre, il est cependant important d'agir avec calme et discernement.

La victime doit rapidement effectuer un ensemble de déclarations administratives auprès des forces de l'ordre et de son assurance.

Des démarches essentielles pour que son préjudice, tant financier que moral, soit pris en compte et réparé.

I. Les premiers réflexes

Lorsqu'une victime constate un cambriolage chez elle, certaines étapes doivent impérativement être respectées :



Ne toucher à rien.

Lorsque les victimes manipulent des supports ou des objets qui ont été touchés par le cambrioleur, elles vont non seulement laisser leurs propres traces (ADN, traces digitales, semelles), mais aussi effacer des traces qui auraient pu être laissées par le ou les auteurs du cambriolage.



Contacter les services de police ou de gendarmerie (17).

Il est primordial de contacter les services de police ou de gendarmerie pour faire constater l'effraction et sécuriser les lieux par les premiers intervenants.



Attendre l'arrivée des experts.

Il est important de bien prendre le temps d'expliquer aux fonctionnaires de la police scientifique ce qui a pu être manipulé par les auteurs et de signaler tout objet qui aurait pu être abandonné sur place par les délinquants.



Faire une liste des objets dérobés.

Une fois les investigations terminées, il importe de faire l'inventaire de ce qui a pu être dérobé et d'essayer de retrouver les factures, des photos de bijoux ou à défaut une description détaillée de tous les biens dérobés.



Déposer plainte*.

Un délai de quarante-huit heures est imposé par l'assurance pour se rendre dans le service de police ou de gendarmerie le plus proche de son domicile. Pour gagner du temps, une préplainte peut être effectuée en ligne (www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr). Ce document pourra être signé lors d'un rendez-vous au commissariat ou dans une gendarmerie afin d'être considéré comme une plainte officielle. Un récépissé du dépôt de plainte est utile pour les démarches auprès de l'assurance.



Il est impératif de déposer plainte même en cas de simple tentative de vol.



Transmettre son dossier

Par lettre recommandée avec accusé de réception à l'assurance.

* Voir glossaire.

PAROLE D'EXPERT

« Que vous soyez victime d'une dégradation, d'une tentative ou d'un cambriolage, il faut absolument déposer plainte. Si personne ne remonte l'information, notre rôle de protection des personnes ne peut pas être assuré. Nos patrouilles surveillent certaines zones en particulier en fonction des types d'informations que nous recevons ! »

Sylvain Magniez, brigadier-chef à la direction départementale de la sécurité publique des Yvelines

⊕ Les dépôts de plainte

En ce qui concerne les dépôts de plainte et les déclarations à l'assurance, on constate un écart significatif entre les tentatives de cambriolages et les cambriolages effectifs. En général, les tentatives sont peu suivies de suites judiciaires ou assurantielles. En effet, 71 % des victimes de cambriolage effectif ont porté plainte en 2016, alors que seulement 31 % l'ont fait dans le cas d'une tentative de cambriolage. Les chiffres sont encore plus faibles pour les vols sans effraction : en 2016, seulement 26 % des victimes ont porté plainte.

II. Le suivi judiciaire

Qu'il s'agisse de l'identification en ligne des objets volés, de l'élaboration d'une cartographie de la délinquance, de l'accentuation des patrouilles dans les environs, de l'interpellation des personnes suspectes... la police ou la gendarmerie met tout en œuvre pour identifier et trouver les auteurs des faits. Si les victimes disposent d'un système de télésurveillance, les forces de l'ordre peuvent être amenées à demander les photos ou vidéos prises par les services de sécurité afin de pouvoir identifier le(s) voleur(s).

L'ENQUÊTE POLICIÈRE : COMMENT ÇA MARCHE ?

« Sur le terrain, policiers et gendarmes en combinaison blanche sont sur tous les fronts et les cambriolages n'y échappent pas. Le gouvernement

a fait des "vols avec effraction" une priorité sur le plan national. Le 25 septembre 2013, le ministre de l'Intérieur lançait le plan national de lutte contre

les cambriolages, dans lequel il préconisait un recours systématique à la police scientifique, et ce quel que soit le montant du préjudice subi. Ces quinze dernières années, la police technique et scientifique a été particulièrement efficace en matière

de cambriolages. Cette efficacité est notamment renforcée par le recours à deux fichiers automatisés centralisant les empreintes qui permettent d'élucider des centaines de milliers d'affaires de cambriolage. »

Un fonctionnaire de police

Sur les lieux, les investigations de la police scientifique permettent :



La compréhension des faits.

Les techniciens de scène de crime vont analyser la moindre trace permettant de définir le mode opératoire utilisé et éventuellement d'en identifier l'origine.



Le rapprochement ou l'identification des auteurs.

Sur les lieux, les policiers et gendarmes scientifiques procèdent à toutes les recherches pouvant permettre d'identifier formellement le cambrioleur ou *a minima* de le rapprocher du vol.

QU'ADVIENT-IL DES OBJETS DÉROBÉS ?



Si le cambriolage n'a pris que quelques minutes, le recel des biens dérobés peut prendre beaucoup plus de temps. Cependant, il est essentiel pour les cambrioleurs de se débarrasser au plus vite des objets volés afin de ne pas être associés à l'infraction* qu'ils ont commise. Le matériel hi-fi, informatique

et téléphonique finit bien souvent sur des sites de revente entre particuliers tels que les plateformes de vente en ligne. À près de 35 000 euros le lingot aujourd'hui, contre 9 000 euros au début des années 2000, l'or attire toujours les convoitises. Qu'il s'agisse de pierres précieuses, de bijoux ou de pièces en or (napoléons, louis), ces objets

* Voir glossaire.

sont facilement rachetés par les sociétés spécialisées dans l'achat de métaux précieux. Mais ces dernières prennent des précautions pour éviter le recel de vol, comme l'enregistrement de la pièce d'identité du demandeur et son inscription dans un registre interne consultable par les services de police et de gendarmerie. De quoi dissuader les receleurs.

« Pourtant, les bijoux en or figurent toujours parmi les objets les plus recherchés par les cambrioleurs ! La plupart des cambrioleurs en bande organisée disposent d'une équipe chargée du recel en grosse quantité. Parmi eux, des fondeurs. Leur rôle est dans un premier temps de débarrasser les bijoux en or de leurs impuretés (fermoirs, pierres précieuses, semi-précieuses, etc.) et dans un second temps de fondre le métal précieux et ainsi de constituer des lingots d'or plus facilement monnayables. Quant aux objets d'art ou aux bijoux de joaillerie, ils sont pour la plupart vendus en l'état par des receleurs professionnels dotés d'excellentes relations internationales. »

Un fonctionnaire de police

Le fichier des objets et véhicules signalés (FOVeS)

Les services de police, de gendarmerie et de douanes disposent d'un fichier partagé appelé FOVeS.

Il permet de faciliter les recherches et les contrôles effectués, notamment pour la découverte et la restitution des véhicules volés et des objets perdus ou volés, et aussi pour la surveillance des véhicules et des objets signalés.

Ainsi, lors d'une interpellation ou d'une perquisition pour recel de vols issus d'un cambriolage, l'ensemble des objets découverts ou en la possession du suspect pourront être comparés avec cette base de données pour en identifier la provenance.

DES OBJETS VOLÉS PEUVENT-ILS ÊTRE RETROUVÉS ?

Il arrive que certains objets volés soient retrouvés lors de perquisitions ou d'interpellations d'individus. Ils sont alors soit restitués aux victimes (en cas de reconnaissance) lors de la procédure, soit transmis au parquet local, qui recherche à son tour les propriétaires. Si ces recherches restent infructueuses, ces objets sont soit détruits, soit vendus au domaine public pour couvrir les frais de justice.

« Certaines sociétés de sécurité privées proposent des produits incolores qui marquent n'importe quel support sans le dégrader, sous forme de vernis transparent. Lorsqu'un objet volé est porteur d'une marque, une analyse en laboratoire permet de découvrir le nom du propriétaire de l'objet. »

Un fonctionnaire de police

III. L'accompagnement indispensable des assureurs

Le vol, la tentative de vol ou l'acte de vandalisme doivent être immédiatement déclarés aux autorités de police ou de gendarmerie. Une attestation de plainte doit être obligatoirement fournie à l'assurance.

La victime doit déclarer à son assureur le vol dans les deux jours ouvrés suivant la date à laquelle il a eu connaissance du sinistre. Ensuite, il appartient à la victime de :

- prendre toutes les mesures pour limiter l'importance du sinistre et sauvegarder les biens endommagés ;
- communiquer rapidement tous les documents nécessaires au règlement du sinistre ainsi que, dans les trente jours suivant le sinistre, un état estimatif détaillé des biens endommagés. La victime doit justifier de l'existence et de la valeur des biens assurés par les moyens suivants : factures d'achat, certificats de garantie, descriptif ou estimation par un professionnel antérieurs au sinistre, dossier de crédit, actes notariés... ;
- ne pas procéder à la réparation des biens sans l'autorisation de son assurance.

LES INTERLOCUTEURS DES VICTIMES



Le chargé d'assistance pourra, si nécessaire, missionner un artisan pour effectuer une réparation provisoire s'il ne peut en faire une définitive, comme remettre en état une porte. L'assistance organisera et prendra en charge le déplacement du prestataire ainsi que le gardiennage du domicile pendant quarante-huit heures si nécessaire.



L'expert joue un rôle de conseil auprès de la victime pour lui expliquer comment elle sera indemnisée. Il est associé étroitement au chiffrage du préjudice. À cet effet, il doit impérativement expliquer à la victime les éléments retenus pour fixer la valeur des biens dérobés et le caractère probant des justificatifs présentés. La preuve des circonstances du vol, de l'existence et de la valeur des biens dérobés est la condition fondamentale de l'indemnisation du sinistre vol.



Repères

Les déclarations à l'assurance ont lieu dans 74 % des cambriolages, mais dans seulement 32 % lorsqu'il s'agit de tentatives. 14 % des victimes de vol sans effraction ont déclaré le vol à leur assurance.

PAROLES D'ASSURÉS

« Ils sont là pour nous soutenir, nous rassurer. »

« Ils ont su nous écouter. »

« Nous conseiller dans les démarches. »

LE DÉROULEMENT DE L'EXPERTISE

L'expertise se déroule en 4 grandes étapes :



L'identification des circonstances du vol, qui peuvent être de plusieurs natures : effraction, escalade, introduction clandestine/vol par ruse, utilisation de fausses clés ou agression/violence. Selon les modes opératoires, l'expert devra vérifier différents points, par exemple un défaut manifeste de surveillance, la cohérence des faits rapportés par l'assuré, etc.



Les justificatifs sont les éléments essentiels du dossier vol. Dans la mesure du possible, l'expert rassemble les originaux des pièces justificatives et recueille le maximum d'informations auprès de l'assuré. L'expert devra notamment s'assurer de la cohérence de la réclamation avec le cadre de vie et l'activité de l'assuré. Plus les justificatifs sont précis, plus ils permettent à l'expert d'évaluer précisément les objets et de proposer un règlement adapté.



L'évaluation

La prise en compte combinée de l'évaluation technique et de la valeur probante permet à l'expert de fixer la valeur d'indemnisation pour chaque bien.

L'évaluation technique permet d'estimer :

- la valeur actualisée (à la hausse ou à la baisse) des biens : valeur d'un bien neuf équivalent si c'est possible ou valeur du bien sur le marché de l'occasion (salles des ventes, antiquaires, cotes) ;
- la valeur d'usage pour les biens remplaçables en appliquant un correctif pour vétusté ou dépréciation.



La valeur technique fait l'objet d'une modulation suivant la nature des justificatifs fournis. Afin d'estimer cette modulation, les biens peuvent être classés en 3 catégories :

1. **Les objets courants** pour lesquels il est effectivement peu fréquent de détenir un justificatif (petite alimentation, linge, vêtements courants, bijoux fantaisie, etc.).
2. **Les objets d'un certain prix** pour lesquels il est peu fréquent de ne pas détenir au moins une preuve de l'existence (meubles meublants, hi-fi, vidéo, appareils photo, bijoux de moins de 750 €, etc.).
3. **Les biens de grande valeur marchande** (objets précieux, objets d'art, bijoux > 750 €) pour lesquels un justificatif est obligatoire pour envisager une indemnisation.



Le rapport

Il concrétise la mission de l'expert et comprend au moins :

- les renseignements de base concernant le risque ;
- la conformité du risque (dans son ensemble et pour les moyens de protection, avec éventuelles préconisations d'amélioration) ;
- les causes et circonstances du sinistre (type d'effraction, vol par ruse, utilisation de fausses clés, etc.) ;
- la présence/absence de l'assuré ;
- l'utilisation des moyens de protection ;
- l'analyse des garanties du contrat ;
- l'évaluation et la proposition de règlement ;
- l'état des pertes détaillant les évaluations poste par poste avec référence aux justificatifs numérotés ;
- le recours ou l'action en remboursement éventuel.

PAROLE D'EXPERT

« Parfois notre relation avec les victimes peut être compliquée, notamment quand on échange sur l'indemnisation. On voit souvent une tendance à la négociation lors de nos interventions, ou à la contestation de notre proposition de remboursement. Concernant les bijoux, par exemple, 95 % des clients ne connaissent pas le marché des bijoux d'occasion et des enchères. Or, le contrat prévoit souvent un remboursement sur la base de ce marché. Ils regardent leur facture d'achat ou l'évaluation de la valeur de l'objet et ils n'arrivent pas à accepter le différentiel. »

Rémy Béguier, référent technique régional vol Bordeaux, Saretec

LES MODALITÉS DE REMBOURSEMENT

L'indemnisation est une étape sensible pour les victimes. Souvent elles prennent conscience d'une inadéquation entre les garanties souscrites et leur situation actuelle.

De plus, elles estiment que le remboursement est toujours en deçà de leurs attentes ; le sentiment prédominant est alors celui d'une « double perte ».



Les conditions de remboursement :

Assurer son habitation implique de répondre à certaines exigences, comme mettre en œuvre les moyens de protection indiqués par son contrat. À défaut, l'assureur peut décliner sa garantie lors d'un sinistre, ou limiter son intervention.

- Vérifier la bonne adéquation du montant de ses capitaux : capital mobilier, capital objets de valeur ou bijoux ou objets à risque de vol.
- Vérifier si les objets déposés dans une dépendance (cave, autre bâtiment) sont garantis et pour quel montant. Le vol de certains types de biens, le vin par exemple, peut faire l'objet de limites de garantie spécifiques. Le cas échéant, il peut s'avérer utile de faire ajuster les montants.
- Enfin, il faut aussi vérifier les circonstances de vol garanties par son contrat. Le vol avec effraction est pris en charge, mais certains vols sans effraction peuvent ne pas être garantis. La définition de la garantie peut en effet varier assez sensiblement d'un assureur à l'autre. Mais cela ne signifie pas que ce qui n'est pas exclu est garanti. La définition de la garantie, c'est d'abord ce que le contrat indique comme garantie.

4



Comportements adoptés en termes d'équipement après un cambriolage



24 %
déclarent avoir changé la serrure



19 %
ont renforcé les fenêtres



50 %
ont installé un dispositif de sécurité supplémentaire

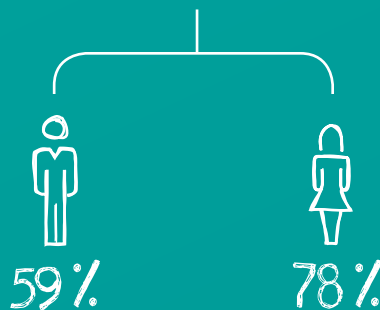


18 %
se sont équipés d'une alarme

Symptômes d'anxiété

% des sondés ayant des symptômes d'anxiété après le cambriolage (sur une base de 504 personnes interrogées)

68 %



Un choc émotionnel
pour les victimes p. 36

Des effets durables
chez les victimes p. 38

Un accompagnement
souvent indispensable p. 41

Comment SE REMETTRE D'UN CAMBRIOLAGE ?

L'expérience du cambriolage est un choc émotionnel énorme. Passé les premières réactions, sentiments de surprise puis de colère, la peur s'installe. Les victimes ont alors besoin d'être accompagnées par une prise en charge adaptée afin de dépasser le sentiment d'insécurité qu'elles peuvent développer en vivant chez elles. Explications¹...

1. L'ensemble des données chiffrées présentées au sein de cette partie sont issues de la 2^e édition du baromètre Verisure réalisée par Kantar TNS et publiée en novembre 2018. Méthodologie de l'étude : sur les 3 940 personnes sollicitées par un questionnaire *online* (19-30 avril 2018), 504 ont été victimes de cambriolage domestique. Les personnes ont été interrogées à partir du test IES-R (Impact of Event Scale – Revised) : impact de l'échelle des événements sur une liste de 22 items avec une échelle de 0 à 4 (pas du tout à extrêmement).

I. Un choc émotionnel pour les victimes

Au moment de la découverte d'un cambriolage, les victimes sont sujettes à une certaine forme de sidération et de confusion. Puis, au moment où elles réalisent ce qui vient de se passer, un sentiment croissant d'anxiété peut apparaître, voire un effondrement psychologique, ou au contraire de la colère d'une intensité variable. Lorsque le cambriolage est annoncé par un tiers, le temps de trajet jusqu'au lieu cambriolé fait place au fantasme et laisse présager le pire : saccage du logement, disparition des objets ayant une valeur affective, etc.

TROIS QUESTIONS À... ARNAUD FERRARI, RESPONSABLE PÔLE ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE, DIRECTION MÉDICALE, FIDELIA (ASSISTANCE DU GROUPE COVÉA)

?! Quelles sont les réactions les plus récurrentes après un cambriolage ?

La peur, la sensation d'être dépossédé et la colère. L'expérience du cambriolage est un choc émotionnel considérable, souvent assimilé à une agression sexuelle. Le cambriolage est ainsi vécu comme la violation de son intimité et de son histoire personnelle. Un cambriolage est avant tout un vécu d'effraction. C'est d'ailleurs une terminologie courante dans le domaine assurantiel. Pour tout un chacun, le domicile est un endroit où l'on cherche avant tout à se sentir bien et en sécurité. Or, un cambriolage va « abîmer » cet espace personnel ou en tout cas la représentation qu'on en a. Pour un grand nombre de victimes, un cambriolage est un « viol » de leur intimité de vie. C'est d'ailleurs verbalisé ainsi très souvent.

?! Un sentiment d'insécurité peut-il apparaître ?

On pensait souvent jusqu'alors que « ça ne pouvait pas arriver ». On perd ainsi confiance en ce lieu qu'on a investi et dans sa capacité à nous protéger. De plus, le fait de devoir laisser le logement en l'état en attendant le passage des forces de l'ordre pour un relevé d'empreintes impose souvent aux assurés une vision chaotique de leur habitation, ce qui renforce le sentiment de détresse. D'une manière générale, plus la dégradation du logement est importante, plus la réaction sera vive.

?! Le cambriolage est-il vécu comme une menace permanente ?

La peur que cela recommence s'installe. Un sentiment de vulnérabilité prédomine : les victimes développent une ultravigilance qui va même au-delà du foyer (surtout pour les femmes). Chaque sortie fait l'objet d'une préparation, d'une anticipation constante. Il y a deux craintes ultimes en matière de cambriolage : le cambriolage de nuit et la peur de tomber nez à nez avec les cambrioleurs.

Après les premières démarches de déclaration en assurance et de dépôt de plainte, le sentiment d'insécurité va s'installer, ainsi que la peur « qu'ils reviennent ». Le sentiment d'insécurité sera d'autant plus grand que la personne est seule chez elle. Cela s'associe souvent à un besoin de quitter les lieux, la nuit notamment, et d'aller dormir ailleurs. Ou au contraire à une impossibilité de partir pour être là « au cas où ». L'espace par lequel les cambrioleurs sont rentrés va être stigmatisé et évité autant que possible.



Repères

Les conséquences psychologiques d'un cambriolage peuvent être fortes. On estime qu'environ 60 % des victimes ont potentiellement souffert d'un syndrome de stress post-traumatique.

LA MISE EN PLACE DE GESTES SÉCURISANTS AU QUOTIDIEN

La sécurisation immédiate des logements est un enjeu critique.

La mise en place puis la systématisation de « petits gestes » sécurisants va devenir la norme à long terme. Les victimes créent « une armure » pour protéger leur logement... et se protéger indirectement :

- renforcement des accès (cadenas ou barres de fer sur les volets et porte blindée) ;
- fermeture à clé de la porte même si elles sont chez elles ;
- fermeture systématique des volets pour aller travailler ou pour une absence au-delà de deux heures ;
- mise en place de leurres (radio, lumières avec timer...).

De plus, il y a une volonté de protéger soi-même certains de ses biens :

- garder ses effets personnels près de soi pour la nuit ou pendant les vacances ;
- « se débarrasser » et confier certaines affaires à un proche.

Comportements adoptés en termes d'équipement après un cambriolage²



24 %
déclarent avoir changé la serrure



19 %
ont renforcé les fenêtres



50 %
ont installé un dispositif de sécurité supplémentaire



18 %
se sont équipés d'une alarme

PAROLES D'ASSURÉS

« Je me suis senti paralysé, je me suis assis et je n'ai pas pu bouger pendant plusieurs minutes. »

« Ils détériorent votre nid, votre petit chez-soi qui vous met à l'abri du monde extérieur. »

« Je me suis retrouvé dans un état de panique totale ; je craignais qu'ils soient toujours dans la maison. J'ai pris un couteau et j'ai parcouru la maison. J'étais très inquiet à l'idée qu'ils reviennent la nuit ou un autre jour pour prendre ce qu'il restait. »

« Ce n'est pas parce qu'ils n'ont rien pris que ce n'est pas un cambriolage. »

« Sali, désarmé, vulnérable, le regret de n'avoir pas été plus vigilant. »

« Un intense mélange de colère et de confusion, suivi par une sensation qu'on avait violé ma vie privée. »

« Je ne me sentais plus chez moi et maintenant encore je crains que tout cela recommence. J'avais oublié de fermer la fenêtre ! »

2. Sources : Covéa interne. Étude « Prise de parole » 2018, réalisée par Kantar TNS pour le compte de Verisure auprès de 504 personnes.

II. Des effets durables chez les victimes

Le vécu d'une situation d'effraction est à appréhender au cas par cas. Il dépend de la sensibilité et de l'histoire personnelle de chaque individu. Les réactions peuvent prendre des formes très différentes sur une durée plus ou moins longue, même si l'angoisse est toujours présente : boule dans la gorge, hypervigilance aux bruits et mouvements extérieurs... Les réactions sont encore plus vives si les assurés ont vu ou rencontré les cambrioleurs.

LES TROIS SYMPTÔMES DU STRESS POST-TRAUMATIQUE



Le déni

Les victimes montrent une tendance à éviter ou à nier tout ce qui leur rappelle l'événement.

« J'essayais de ne pas y penser. »

« Quand j'y repensais ou qu'on me le rappelait, j'évitais de me laisser bouleverser. »



Revivre l'événement

Cauchemars, flashbacks, les victimes ont généralement tendance à revivre l'événement ou ressentent fortement certaines sensations liées à celui-ci. Des phénomènes auxquels les femmes sont plus sujettes. En effet, quand il s'agit de qualifier à quel point les sondés ont été perturbés, les degrés « extrêmement et passablement » sont plus importants chez ces dernières : 50 % y repensent sans le vouloir (39 % pour les hommes), 43 % estiment que différentes choses le leur rappellent (31 % pour les hommes).

« Sans le vouloir, j'y repensais. »

« Différentes choses m'y faisaient penser. »



Hypersensibilité

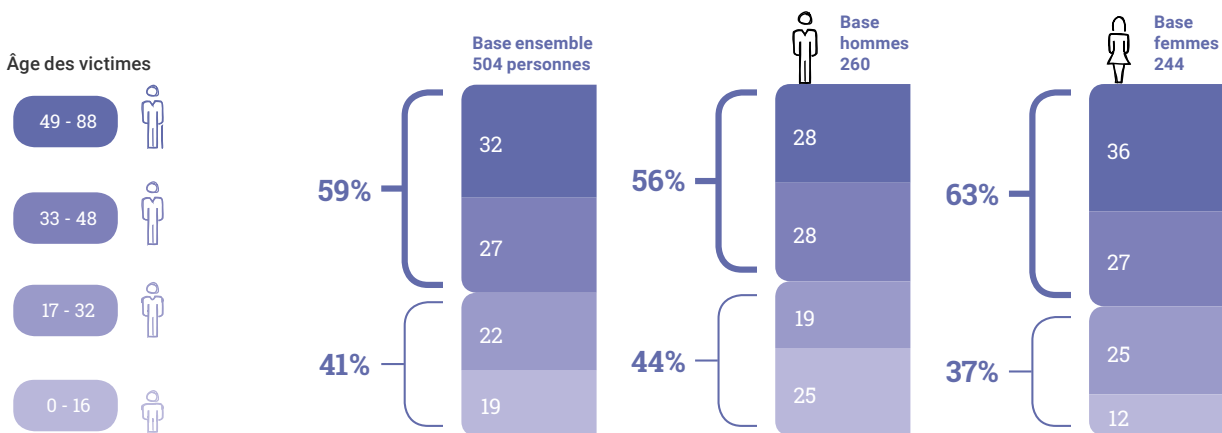
De nombreuses victimes se sentent également et constamment sur la défensive. En ce qui concerne les échelons d'intensité, les sondés sont extrêmement et passablement sur leurs gardes (39 % pour les hommes, 60 % pour les femmes) ; irritables ou en colère (à répartition égale entre les hommes et les femmes) ; avaient du mal à s'endormir (30 % pour les hommes, 50 % chez les femmes) ; étaient nerveux et sursautaient facilement (respectivement 26 % et 39 %). Chez les sujets plus âgés, le fait de voir leur logement sens dessus dessous peut aller jusqu'à provoquer un état confusionnel plus ou moins grave, car la manière dont le logement est agencé à l'origine leur sert de point de repère au quotidien.

+ 75 % des victimes (80 % pour les femmes) ne se sentaient plus en sécurité après le cambriolage³

Plus de deux tiers des victimes ressentent de l'anxiété après un cambriolage, et les femmes sont plus sujettes à ce sentiment (78 % d'entre elles). Une semaine après le cambriolage, 35 % des femmes ne voulaient plus rester seules au domicile contre 18 % des hommes, et 60 % d'entre elles étaient aux aguets (39 % pour les hommes). Également affectés, les enfants de moins de 12 ans nourrissent de nombreuses inquiétudes post-cambriolage. Selon leurs parents, 63 % se soucient de la sécurité de la maison (fermer la porte à clé la nuit...), 60 % ne veulent pas rester seuls à la maison et 55 % doivent dormir avec la lumière allumée et/ou la porte de leur chambre ouverte.

Syndrome de stress post-traumatique⁴

Une semaine suivant le cambriolage, 6 victimes sur 10 ont potentiellement souffert d'un syndrome post-traumatique, particulièrement les jeunes familles.



3. Sources : Covéa interne. Étude « Prise de parole » 2018, réalisée par Kantar TNS pour le compte de Verisure auprès de 504 personnes.

4. PTSD (*posttraumatic stress disorder*) est un syndrome développé par ceux qui ont fait face à un événement mettant leur vie en danger, comme les conflits armés, les catastrophes naturelles, les accidents de la route ou les agressions sexuelles. Source : National Center for PTSD (www.ptsd.va.gov).

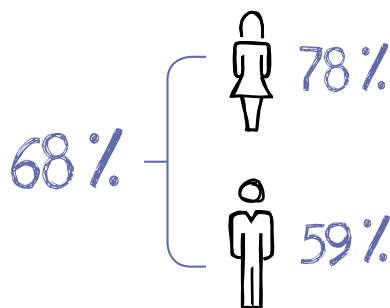
DES HABITUDES DE VIE MODIFIÉES

Un cambriolage ou une tentative de cambriolage génère habituellement des réactions de la part des victimes, notamment en ce qui concerne la protection du logement et les habitudes de vie. D'après une étude Interstat du ministère de l'Intérieur (2016), dans 66 % des cas, les victimes se sentent préoccupées par le risque d'être à nouveau cambriolées et, dans 50 % des cas, le cambriolage entraîne un changement d'habitudes des victimes pour mieux assurer la sécurité du logement (présence continue dans le logement, demande aux voisins d'être plus attentifs, etc.).

Symptômes d'anxiété

68 % des personnes interrogées déclarent avoir éprouvé des symptômes d'anxiété, et tout particulièrement les femmes

% des sondés ayant des symptômes d'anxiété après le cambriolage (sur la base de 504 personnes interrogées)



PAROLES D'ASSURÉS

« Je vérifie toutes les portes et je monte mon sac à main dans ma chambre. »

« Je verrouille les portes avec les barres avant d'aller dormir. »

« On échange avec les voisins. »

« Je fais des photos de tout ce que j'achète. »

« Je garde toutes les factures de ce que j'achète. »

« Je vois des cambrioleurs partout... je ne laisse plus mon ordinateur dans la voiture, pareil pour mon sac quand je conduis. »

« Je mets une lumière avec un timer : je branche deux lampes de chevet de 21h00 à minuit en bas et de minuit à 0h30 en haut. »

III. Un accompagnement souvent indispensable

En 2017, sur 42 401 cambriolages touchant les assurés Covéa, 7 800 prestations de suivi ont été menées à la demande des assurés lors d'un entretien clinique destiné à appréhender au mieux le retentissement psychologique de l'événement.

INTERVIEW DE ARNAUD FERRARI, RESPONSABLE PÔLE ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE, DIRECTION MÉDICALE, FIDELIA (ASSISTANCE DU GROUPE COVÉA)



Y a-t-il des personnes plus vulnérables que d'autres ?

Il n'y a pas de profil type. Tout dépend de la manière dont la personne investit son lieu d'habitation. Une personne qui a travaillé toute sa vie pour payer et aménager son logement réagira probablement plus vivement qu'une personne locataire qui vient de s'installer. De plus, le choc sera d'autant plus fort que la dégradation des lieux est grande et que les objets dérobés ont une importante valeur affective ou personnelle. Très souvent, quelqu'un qui n'a pas vécu l'événement ne « comprend pas » pourquoi la victime vit ça de manière si intense, pourquoi c'est si

long... La victime se sent souvent incomprise et très seule. C'est aussi dans ce cadre-là que les différents acteurs impliqués dans ces dossiers ont un rôle important à jouer. La victime a besoin de se sentir soutenue et entendue. Ce n'est pas parce qu'un événement n'a pas l'air grave qu'il ne peut pas être ressenti comme terrible. Nous sommes tous différents avec une sensibilité qui nous est propre. Et il est essentiel de ne pas juger mais au contraire d'entendre le vécu de l'événement, quels que soient l'événement et sa gravité objective.

?! Existe-t-il des prises en charge spécifiques pour les victimes de cambriolage ?

Il existe des techniques ou des approches thérapeutiques diverses : thérapies comportementales et cognitives, EMDR (eye movement desensitization and reprocessing ou désensibilisation et retraitement par les mouvements oculaires), approche psychanalytique... La dynamique de travail est néanmoins transverse : faire verbaliser le champ émotionnel débordant que l'événement a suscité, restaurer le sentiment de sécurité et amener la personne à trouver des moyens de réinvestir les lieux. L'objectif est d'aider à faire le deuil de ce qui a été perdu, à accepter le principe de réalité suivant lequel « ça peut arriver » – ce qui ne veut pas dire que ça se reproduira –, et à relativiser l'événement pour que cela devienne et reste un mauvais souvenir, mais juste un souvenir.



Repères⁵

Depuis le 1^{er} janvier 2018, les ouvertures de dossiers en accompagnement psychologique suite à un cambriolage représentent 13 % de l'activité, derrière les agressions, les sinistres automobiles et les « accidents autres » :



48,8 %

des demandes concernent des femmes uniquement



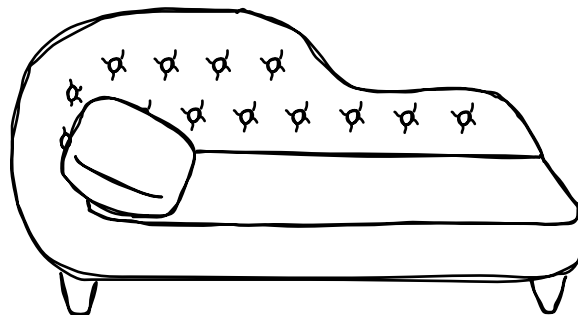
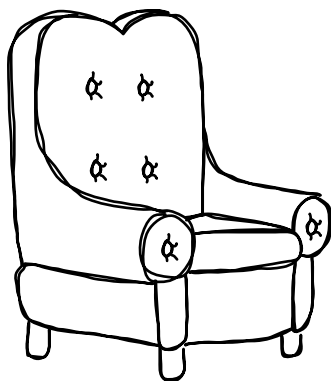
21,4 %

sont faites pour les enfants des assurés



7,1 %

concernent des hommes uniquement



5. Source : Covéa interne.

?! Le choc traumatique est-il proportionnel à la valeur affective des biens dérobés ?

La réactivité traumatique va être d'autant plus grande que ce qui a été volé possède une valeur sentimentale, car, au-delà de la problématique d'effraction, s'ajoute une problématique de deuil liée aux souvenirs. Elle est également plus marquée quand les assurés sont présents chez eux lors du cambriolage, avec parfois des agressions conjointes à l'effraction. Le psychologue va se focaliser essentiellement sur le travail de deuil d'une illusion de sécurité absolue, ainsi que de celui des objets perdus. Plus les biens dérobés vont avoir une valeur

affective forte (ordinateur portable avec photos personnelles, bijoux de famille...), plus la réaction va être forte, plus le travail de deuil va être difficile. Le vol peut en effet faire émerger des événements difficiles plus anciens, comme le décès d'un proche dont il ne restait que des souvenirs attachés à ces biens... Dans les cas les plus critiques, l'effraction peut être associée à une situation d'agression des assurés par les cambrioleurs. Cela ajoute une réaction traumatique au sentiment d'insécurité et au travail de deuil.

?! La thérapie peut-elle aider les victimes ?

L'enjeu de la thérapie est d'aider les victimes à retrouver un état d'esprit et d'équilibre au plus proche de celui existant avant l'événement pour reprendre le cours normal de leur vie. Au-delà du soutien psychologique, il est très fréquent que nous évoquions avec les assurés l'installation d'un système d'alarme avec télésurveillance ou d'une porte blindée pour contribuer à restaurer le sentiment de sécurité. D'une manière

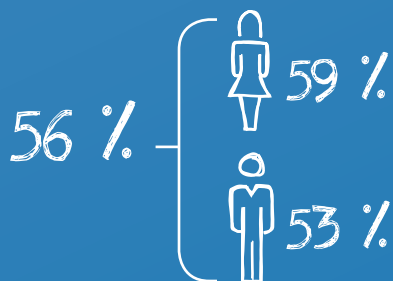
générale, pour « guérir » d'un traumatisme lié au cambriolage, il faut coordonner les actions le plus rapidement possible pour enrayer au plus tôt le processus. Plus l'assistance et l'assurance interviennent rapidement pour sécuriser les lieux et mener toutes les actions nécessaires concernant le logement, moins grandes sont les chances de voir la réaction traumatique s'installer.

5



56 % des personnes ont mis en place une solution de sécurité

% des victimes ayant mis en place une solution renforçant la sécurité (sur la base de 504 personnes interrogées)



17 %

des cambriolés vont jusqu'à déménager pour réduire l'angoisse du cambriolage

Réviser ses contrats
et garanties p. 46

Renforcer la sécurité
de son logement p. 47

Toutes les bonnes
pratiques à adopter p. 50

Quelles sont les bonnes pratiques à retenir ?

Par leur méconnaissance du cambriolage, beaucoup de Français se mettent en situation de risque. Or, chacun peut être victime d'un délit*. Pour s'en prémunir, il faut prendre plusieurs dispositions : bien s'assurer, adopter des gestes simples de protection et modifier quelques habitudes de vie. Des bonnes pratiques que les personnes mettent souvent en place après avoir subi un sinistre.

* Voir glossaire.

I. Réviser ses contrats et garanties

Revoir ses contrats et ce qu'ils recouvrent relève d'une démarche simple mais efficace et surtout indispensable pour mieux se protéger contre les cambriolages.

« Au fur et à mesure, les biens, les bijoux, l'informatique s'accumulent. Il est donc impératif de faire réestimer ses biens et de revoir ses garanties pour que le capital déclaré corresponde bien au capital assuré. Cette démarche doit être effectuée dès que des travaux d'aménagement ou de réfection sont réalisés, car ils peuvent avoir un impact sur les mesures de sécurité et exposer l'assuré à un refus de garantie si le logement n'est pas révisé. Pour bien se protéger, il faut rester en contact régulier avec son assureur pour bénéficier des propositions adaptées à son habitation. »

Grégory Beuille, responsable service Centres de gestion fréquence IRD, Covéa

Parmi les généralités à vérifier sur son contrat :

- la mise en jeu de la garantie vol conditionnée au respect de règles de protection vol de l'habitation (y compris les extensions de garantie pour les villégiatures par exemple) ;
- la garantie assortie ou non d'une franchise (somme restant obligatoirement à la charge de l'assuré). En faire ajuster le montant par son assureur le cas échéant¹ ;
- présence d'une clause de type « rééquipement à neuf » ou « 0 vétusté ». Cela permet que les biens qui seraient volés soient indemnisés sans application d'un coefficient de vétusté. Souscrire cette extension de garantie le cas échéant¹.

PAROLE D'EXPERT

« Il faut noter aussi que les contrats sont faits par rapport au marché actuel, et qu'ils peuvent donc évoluer. Par exemple, si vous avez acheté un bijou dans les années 1980, au moment où l'or a été vendu à 15 euros par gramme, on va quand même vous rembourser votre bijou au prix actuel, qui sera forcément plus élevé (30 euros par gramme actuellement pour l'or d'occasion), car on suit les tendances et les fluctuations du marché. »

Rémy Béguier, référent technique vol, région de Bordeaux, Saretec

1. Attention : l'impact sur la prime est sensible.

L'importance des justificatifs²

Il faut toujours justifier de l'existence et de la valeur de ses biens pour déclarer un sinistre et demander un remboursement auprès de son assureur en cas de vol. Stocker les justificatifs nécessaires, l'idéal étant de disposer des factures d'achat, et les conserver en lieu sûr est donc essentiel. Les factures de réparation (pour les bijoux notamment), les inventaires notariés, les rapports d'expertise sont des justificatifs admis par les assureurs. À noter que, même si les photos permettent d'attester l'existence des biens (privilégier les photos « en situation » : bijoux portés, meubles et objets avec vue d'ensemble de la pièce où ils se trouvent), elles ne constituent pas des attestations de leur valeur.

Pour les biens plus précieux, il est préférable de faire procéder à leur descriptif précis par un professionnel (pour les bijoux : poids, taille, matériaux utilisés, type de pierre, signature du joaillier, etc. ; pour les meubles : époque, taille, nature de l'essence de bois, signature éventuelle de l'ébéniste, etc.).

II. Renforcer la sécurité de son logement


La protection de la maison est aujourd'hui l'une des priorités des familles françaises.



SÉCURISER SON LOGEMENT

Le plus souvent, il semble que le renforcement de la sécurité du logement par la pose d'un système d'alarme et/ou une porte blindée suffise à restaurer le sentiment de sécurité. Ce n'est néanmoins pas toujours le cas, surtout si un second cambriolage intervient rapidement après le premier, ce qui va faire s'effondrer à nouveau le sentiment de sécurité de manière beaucoup plus durable.

2. Sources : Covéa interne. Étude « Prise de parole » 2018, réalisée par Kantar TNS pour le compte de Verisure auprès de 504 personnes.

+ de  1
victime
sur 2



Mesure de sécurité supplémentaire

Malgré le lourd impact émotionnel d'un cambriolage, seule un peu plus de **1 victime sur 2** installe une mesure de sécurité supplémentaire pour réduire son niveau de stress.

Système d'alarme surveillé

18% seulement installent un système d'alarme surveillé et **10%** seulement de ceux qui vivent en appartement. C'est pourtant l'une des mesures qui les aide le plus à retrouver leur sérénité.

+ Service d'assistance psychologique : un « plus » pour sécuriser les assurés

« Quasiment aucun assuré ne sait que l'on propose un service d'assistance psychologique... Or, un cambriolage qui impacte une famille peut avoir des répercussions, notamment sur les enfants. Ce sont les retours des clients qui nous ont conduits à proposer une telle offre. Si on ne peut pas remplacer un objet, on peut cependant aider à rétablir un sentiment de sécurité. »

Grégory Beuille, responsable service Centres de gestion fréquence IRD, Covéa

PAROLES D'ASSURÉS

« On ferme toujours tous les volets. »

« C'est fastidieux, mais tous les jours on ferme les volets avant d'aller au travail, on est rassuré. »

« Je mets des cadenas métalliques en plus dans les œilletons des volets, tous les jours, c'est une habitude, c'est une sensation de sécurité. »



Repères³

Si seulement 18 % des sondés ont installé une alarme, c'est pourtant l'une des méthodes qui a le plus aidé les victimes : dans 66 % des cas, celle-ci a rassuré les individus qui en ont installé une.

17 % des cambriolés vont jusqu'à déménager pour réduire l'angoisse du cambriolage. C'est la mesure qui aiderait le plus à se remettre de cet événement traumatique (72 % des individus ayant déménagé déclarent que cela les a aidés).

3. Sources : Covéa interne. Étude « Prise de parole » 2018, réalisée par Kantar TNS pour le compte de Verisure auprès de 504 personnes.

PROTECTION : 3 SOLUTIONS POUR SE SENTIR BIEN CHEZ SOI AU QUOTIDIEN

La protection de la maison est une priorité pour les foyers qui viennent de subir un cambriolage. Pour répondre à ce besoin, de nombreuses solutions existent, du confort à la réelle sécurisation du logement, mais toutes n'ont pas le même niveau de fiabilité.



L'alarme locale. Discrète et facile à installer, son principe est simple : le système déclenche une sirène dissuasive lorsqu'un de ses capteurs détecte une intrusion. Totalement autonome, il ne déclenche aucune autre action (notification, SMS...). Cette solution possède un niveau d'efficacité assez limité si l'on considère que dans 75% des cas les voisins n'interviennent pas (cf. ci-dessus) et que la sirène ne déclenche aucune action des forces de l'ordre par exemple.



L'autosurveillance. L'alarme locale peut être complétée par une caméra de surveillance (ou un capteur photo) et connectée à un smartphone via une application. Cela permet de piloter l'alarme à distance ou de visionner des images en temps réel. Comme pour une alarme locale, aucune action d'un professionnel compétent ne permet d'empêcher efficacement le cambriolage.



La télésurveillance. L'alarme reliée à un centre de télésurveillance garantit une sécurité optimale du foyer 24h/24. À chaque déclenchement d'alarme, les chargés d'assistance analysent la situation, procèdent à une interpellation vocale et préviennent les forces de l'ordre ou les secours. La télésurveillance apporte la garantie d'une intervention humaine systématique, y compris en cas d'agression, d'accident domestique ou d'urgence médicale, grâce à un bouton SOS.

PAROLES D'EXPERTS

« Aujourd'hui, il faut noter que beaucoup de systèmes de sécurité sont branchés sur les box directement. Les voleurs n'ont qu'à couper la borne EDF ou le réseau de téléphonie externe pour bloquer votre alarme. On préconise donc un système à base de carte SIM, parce qu'on ne peut pas le neutraliser. »

Laurent Nicoud, responsable support partenaires, Verisure

« Au-delà de l'installation d'un système de surveillance, nous incitons nos clients à nous transmettre des contacts de confiance. En cas d'injoignabilité du propriétaire, ces derniers peuvent être d'une aide précieuse lors d'un déclenchement d'alarme. »

Cédric Malcherczick, chargé d'assistance, Verisure



Du bon usage des réseaux sociaux

« Il faut arrêter de tout partager sur les réseaux sociaux et notamment de raconter "en live" ses vacances, car les cambrioleurs peuvent savoir que la famille est absente. Il faut aussi surveiller ce que les enfants postent en ligne car ils ont tendance à tout dévoiler de leur quotidien. En cas d'absence prolongée, nous conseillons aux clients de prévenir la gendarmerie afin qu'elle puisse surveiller leurs logements. »

Laurent Nicoud, responsable support partenaires, Verisure

III. Toutes les bonnes pratiques à adopter

« Notre métier, c'est de donner un avis précis sur les risques et les points de faiblesse de la maison. Si nous constatons qu'aucune protection n'a été mise en place par le client, nous établissons un audit sur-mesure : est-ce que la personne a déjà anticipé les risques ? est-ce qu'elle les connaît ? est-ce qu'elle a mis en place des actions pour les prévenir ? Notre expertise est de les sensibiliser, nous sommes là pour leur faire comprendre que les risques existent. Les Français sont toujours trop nombreux à se sentir pas ou peu concernés par les différents sinistres. »

Laurent Nicoud, responsable support partenaires, Verisure

PRENDRE LES PRÉCAUTIONS QUI S'IMPOSENT, C'EST ESSENTIEL !



- **Tout fermer lorsqu'on s'absente**, même quinze ou trente minutes. La plupart des cambriolages surviennent dans un laps de temps très court. Ne pas laisser les fenêtres ou portes ouvertes relève d'un geste simple et efficace pour empêcher les voleurs de rentrer chez soi par effraction et de commettre des dégradations.



- **Ne pas laisser d'échelle dans le jardin**. Cela peut donner aux cambrioleurs un accès facile aux étages !



- **Ne pas isoler son domicile** : couper sa haie, éviter les murs trop hauts... Quand un foyer est visible de la rue, par les passants ou par les voisins, il est mieux protégé car il y a plus de chances que les cambrioleurs soient identifiés et interpellés ! Ils vont donc aller ailleurs.



- **Laisser ses clés à des voisins ou à des gens de confiance** afin qu'ils puissent relever le courrier et ainsi ne pas laisser déborder une boîte aux lettres, car cela indique une absence. Ils seront également une aide précieuse pour garder l'œil sur le logement et dénoncer les présences suspectes en cas de besoin.



- **Prévenir les forces de l'ordre quand on part en vacances**. Elles pourront redoubler les patrouilles dans les environs et surveiller le domicile vacant.



- **Ne pas trop dévoiler sa vie**. Qu'il s'agisse de partager sur les réseaux sociaux quand on part en congés, d'attirer l'attention sur son niveau de vie avec des achats luxueux ou de parler trop librement à son entourage en présence d'inconnus... les Français ont aujourd'hui l'habitude de dévoiler trop facilement des informations privilégiées qui peuvent faciliter le ciblage des foyers par les cambrioleurs.



- **Sécuriser son foyer de façon homogène.** Les logements sont souvent sécurisés de façon hétérogène : une porte blindée sans fenêtres renforcées, un système d'alarme mais uniquement au rez-de-chaussée... Ces manières de s'équiper laissent des zones de passage au sein du domicile, facilement identifiables et fracturables par les voleurs professionnels. Il faut donc penser à normaliser ses équipements ! On peut même demander à son assureur de faire intervenir des professionnels pour réaliser un diagnostic de sécurité de son domicile.



- **Opter pour les systèmes d'alarme avec télésurveillance** pour prévenir la présence d'une personne étrangère dès le déclenchement d'alarme.



- **Ne pas regrouper ses objets de valeur dans un seul endroit.** Dressing, chambre d'adulte, salle de bains... les cambrioleurs connaissent les endroits où les habitants rangent et cachent leurs objets de valeur (bijoux, argent, etc.). Afin de ne pas faciliter le vol et de réduire le temps nécessaire pour tout dérober, il vaut mieux disséminer les objets de valeur dans des pièces où les cambrioleurs ne s'attendent pas à les retrouver, telles que les chambres d'enfant ou la cuisine.



- **Ne pas avoir de coffre-fort apparent,** car les cambrioleurs, fantasmant sur le butin qu'on peut y trouver, vont tout faire pour l'ouvrir.



- **Ne pas conserver les bijoux non portés à la maison** mais prendre un coffre à la banque. Pourquoi mettre en danger les objets dont on ne se sert pas au quotidien ?



- **Bien préparer ses justificatifs de présence et de valeur des biens** (photos, factures, estimations de valeur). En cas de vol, ces justificatifs sont indispensables pour attester de l'existence d'un objet volé et pour définir l'indemnisation. Il faut noter que, pour les bijoux, les photos ne suffisent pas ! Si l'on n'a pas de facture, faire appel à un bijoutier ou autre expert pour faire une évaluation de la valeur de son bien.



- **Ne pas conserver ses justificatifs avec les objets de valeur,** car si les objets sont dérobés, les justificatifs le seront aussi. Ne pouvant plus justifier de leur existence ni du capital volé, ces items ne seront pas remboursés.



- **Revoir ses contrats et garanties,** notamment la garantie « bijoux » ou « objets de valeur ». La plupart des Français ne connaissent pas assez bien leurs garanties ou déclarent un capital inférieur au montant des objets de valeur chez eux, ce qui peut être catastrophique lors du remboursement d'un sinistre. S'assurer de ce que recouvre son contrat et faire évoluer son contrat dans le temps lorsqu'on acquiert de nouveaux capitaux permettraient de mieux se protéger en cas de vol !

Ciblage	Le ciblage est une pratique courante dans les cambriolages professionnels ou organisés. Les cambrioleurs choisissent leurs cibles en fonction de la vulnérabilité de l'habitant et de son niveau de vie, avec un repérage des lieux pour se familiariser avec le domicile et ses environs, le niveau de sécurité du foyer, etc.
Délit	Les délits désignent les infractions caractérisant une volonté de transgresser une norme sociale importante. Ils sont punis d'amendes à partir de 3 750 euros, et de peines d'emprisonnement pouvant aller jusqu'à dix ans pour les délits les plus graves. On compte parmi les délits les infractions les plus courantes : le vol, les violences aggravées, le port d'arme, l'agression sexuelle, etc.
Infraction pénale	Les infractions sont classées en trois groupes en fonction de la gravité du comportement qu'elles révèlent. On distingue les contraventions, les délits et les crimes. Le cambriolage relève d'un délit.
Main courante	La main courante sert à déclarer et à dénoncer à la police ou à la gendarmerie certains faits dont une personne peut être témoin ou victime. Ces faits ne constituent pas forcément une infraction pénale (bruits du voisinage en cas de cambriolage). L'auteur des faits n'est pas poursuivi en justice mais son nom est toutefois enregistré auprès de la police. La main courante permet surtout de dater officiellement les faits, en vue de toute procédure judiciaire.
Multivictimation	La victimation définit le fait de subir, avec conscience, une atteinte matérielle, corporelle ou psychique. La multivictimation signifie être victime d'une même infraction plusieurs fois de façon répétitive.
Plainte	La plainte est l'acte par lequel une personne qui s'estime victime d'une infraction en informe la justice. La victime peut demander, en même temps que la sanction pénale contre l'auteur des faits, une réparation du préjudice qu'elle a subi. La plainte peut être déposée contre une personne identifiée ou contre X, si l'identité de l'auteur des faits est inconnue. Le dépôt de plainte peut se faire dans un commissariat de police, une brigade de gendarmerie ou directement auprès du procureur.
Préjudice	Juridiquement, le préjudice se définit comme le dommage subi par une personne. En cas de vol, on distingue deux types de préjudices : matériels et moraux. Le préjudice matériel comprend tout ce qui a été dégradé ou dérobé. Le préjudice moral recouvre les dommages d'ordre psychologique que subit la victime.
Sinistre	Tout événement de vie prévu au contrat d'assurance qui va déclencher une intervention de l'assureur : accident automobile, vol, incendie, dégâts des eaux, etc.

Système d'alarme

Le système d'alarme est un dispositif chargé d'assurer la sécurité d'un logement, d'une entreprise ou d'une résidence secondaire en donnant l'alerte dès qu'un phénomène suspect s'y produit. Il est composé d'équipements chargés de détecter les menaces aux différents points stratégiques des lieux surveillés. Les informations relayées par ces détecteurs sont ensuite analysées et transmises à l'occupant des lieux pour qu'il prenne connaissance de l'alerte et décide des suites à donner.

Télesurveillance

La télesurveillance consiste en la surveillance 24 h/ 24 d'un lieu à distance. Elle s'appuie sur un système d'alarme équipé de détecteurs d'images, détecteurs de chocs et d'ouverture, de caméras... Le système est connecté en permanence et de façon sécurisée à un centre de télesurveillance où des agents formés à la sécurité se tiennent prêts à intervenir dès qu'une alerte est reçue. Leur mission est d'intervenir immédiatement aux déclenchements d'alarme en analysant la situation et en prenant les décisions en conséquence. Les chargés de télesurveillance commencent donc par vérifier ce qui se passe sur les lieux en interpellant à distance les personnes présentes sur place, en analysant les images et en écoutant. En cas de besoin, ils alertent les forces de l'ordre, les services d'urgence ou les pompiers. Ils s'assurent du bon rétablissement de la protection des lieux concernés en cas d'effraction et tiennent le client informé de toutes les étapes. La télesurveillance permet de se prémunir des conséquences dramatiques qui peuvent découler d'un cambriolage, d'un malaise médical, d'un incendie ou d'une tentative d'agression.

Victimisation

La victimisation est une partie intégrante du processus de « guérison » : être reconnu comme victime, c'est être entendu dans son vécu de souffrance. Dans ce cadre, il s'agit d'une phase transitoire suite au traumatisme. La victimisation peut également se caractériser par la tendance excessive à « s'apitoyer sur son sort », auquel cas le statut de victime n'est plus transitoire mais devient une identité à part entière qui peut créer un obstacle aux relations authentiques. Dans son versant pathologique, ce comportement est un « symptôme » témoignant de l'impossibilité psychologique à dépasser le vécu traumatique d'un événement difficile. Enfin, la victimisation permet aussi d'être reconnu comme victime au sens du « statut social » d'un événement : attentat, agression, accident... Ce statut est nécessaire pour faire reconnaître la souffrance et le préjudice subi, et tenter d'amener une forme de réparation.

Vol « avec effraction »

L'effraction est une condition indispensable de mise en œuvre de la garantie vol. Sans effraction, il n'y a pas de vol au regard de l'assurance. Aux termes de l'article 132-73 du Code pénal, « *l'effraction consiste dans le forçement, la dégradation ou la destruction de tout dispositif de fermeture ou de toute espèce de clôture* ». Est également assimilé à l'effraction « *l'usage de fausses clés, de clés indûment obtenues ou de tout autre instrument pouvant être frauduleusement employé pour actionner un dispositif de fermeture sans le forcer ou le dégrader* ».

Vol « sans effraction »

L'escalade du bâtiment ou l'introduction par ruse ou suite à des menaces physiques sont assimilées à l'effraction. L'escalade est le fait de s'introduire dans un lieu, soit par-dessus un élément de clôture, soit par toute ouverture non destinée à servir d'entrée. Depuis 1995, les tribunaux admettent une définition extensive de la notion d'effraction (ex. : le fait d'entrer par effraction dans un local pour s'emparer des clés d'une voiture et de voler ensuite cette voiture équivaut au vol par effraction du véhicule lui-même).

Les _____ contributeurs

Covéa

Groupe d'assurance mutualiste, Covéa est un acteur majeur de l'assurance, présent sur les principaux marchés et leader en dommages et responsabilité en France. Avec ses marques MAAF, MMA et GMF, le Groupe assure plus de 11,5 millions de Français. Ses primes acquises s'élèvent à 16,3 milliards d'euros en 2017 et il réalise plus de 10 % de son chiffre d'affaires à l'international, notamment en Italie, au Royaume-Uni et aux États-Unis. Covéa compte 26 000 collaborateurs dans le monde, dont plus de 21 000 en France.

COVEA SGAM

Société de Groupe d'Assurance Mutuelle, régie par le Code des Assurances
Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 450 527 916
Dont le siège social est situé
86-90 rue Saint Lazare 75009 PARIS

Saretec

Cabinet d'expertise en prévention et gestion des risques, le groupe Saretec intervient de l'amont à l'aval en apportant des services d'audit, de conseil, d'expertise, d'assistance et de réparation. Le groupe Saretec intervient dans tous les secteurs d'activité en proposant à ses clients une gamme complète de services, allant de la gestion industrielle au service « sur mesure ». Trois éléments le distinguent : un capital et une base technique unique, une capacité d'innovation permanente et un modèle entrepreneurial unique.

SARETEC

Société Anonyme Simplifiée au capital social de 1.600.000 euros
Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous le numéro B310327895
Dont le siège social est situé
9/11 rue Georges Enesco
94008 Créteil Cedex

Verisure

Verisure est leader européen en alarme intelligente connectée à un service de télésurveillance, offrant la plus haute protection contre tous types de sinistres (intrusion, incendie, inondation, personnes) aux familles et aux petites entreprises. En France, Verisure, numéro 1 en valeur avec un chiffre d'affaires de 204 M€, connaît une croissance de 20 % renouvelée chaque année depuis dix ans. L'entreprise emploie 2 000 personnes en France, à travers ses deux centres de télésurveillance, son siège social et ses 73 agences commerciales réparties sur l'ensemble du territoire français.

SECURITAS DIRECT

Société par actions simplifiée au capital social de 1.085.736 Euros
Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 345 006 027
Dont le siège social est situé
avenue Sully Prudhomme, Centrale Parc, Bâtiment 1
92290 Châtenay-Malabry

**OUTRE LES DONNÉES ET LES EXPERTISES CONSOLIDÉES
DES TROIS PARTENAIRES FONDATEURS, CETTE ÉTUDE A BÉNÉFICIÉ
DES CONTRIBUTIONS DE PLUSIEURS PERSONNALITÉS QUALIFIÉES
DANS LE DOMAINE DE LA SÉCURITÉ DOMESTIQUE.**

**Au nom de ses trois partenaires, l'Observatoire de la sécurité des foyers
tient à remercier vivement :**

- Arnaud Ferrari, psychologue clinicien travaillant au sein du service d'accompagnement psychologique de FIDELIA (assistance Covéa), spécialisé dans l'approche clinique des situations traumatiques liées aux sinistres ;
- Sylvain Magniez, brigadier-chef et référent sûreté affecté à la direction départementale de la sécurité publique des Yvelines ;
- Les différents fonctionnaires de police ayant souhaité ou ayant obligation de conserver l'anonymat.

Ainsi que les contributeurs internes des trois porteurs du projet :

- Rémy Béguier, référent technique vol, Bordeaux, Saretec ;
- Grégory Beuille, responsable service Centres de gestion fréquence IRD, Covéa ;
- Xavier Gueguen, responsable pilotage économique, Covéa ;
- Laurence Lagrange, référent technique vol, Lyon, Saretec ;
- Cédric Malcherczick, chargé d'assistance, Verisure ;
- Laurent Nicoud, responsable support partenaires, Verisure.

 **#ProtectionFoyers**

Créé par 3 acteurs reconnus de la protection
et de la prévention des risques,
Covéa (MAAF, MMA, GMF), Verisure et Saretec,
l'Observatoire de la sécurité des foyers
a vocation à devenir une référence
sur les risques domestiques en apportant
chaque année un éclairage nouveau
sur cet enjeu sociétal majeur.

Cette étude a été conçue et réalisée
par Covéa, Saretec et Verisure, 3 leaders de la protection.

