

Des vols en hausse dans les supermarchés

CONSUMMATION

Les commerçants le constatent sur le terrain : les vols dans les supermarchés ont augmenté. Et ils ne concernent pas que les produits onéreux.

« Les vols se sont intensifiés ces derniers temps. Ce qui est interpellant, c'est que ce ne sont pas les produits les plus coûteux qui sont dérobés. Les voleurs peuvent jeter leur dévolu sur un pain ou un paquet de pâtes ! » Dans son Proxy Delhaize situé dans le centre de Namur, Sophie Gérard doit redoubler de vigilance face à ces délits. La situation n'est pas neuve : les vols font partie du quotidien des gérants de supermarchés depuis longtemps. S'il ne s'agit pas d'une nouveauté, ces infractions sont toutefois de plus en plus récurrentes. « À mon sens, le Covid et la fin du confinement ont représenté un moment charnière. Lorsque la vie a repris son cours en centre-ville, on a vraiment observé un appauvrissement de la population. »

Pascal Niclot est le propriétaire de ce petit supermarché namurois, qu'il supervise au même titre que cinq autres magasins. Selon lui, l'inflation et la crise énergétique n'ont fait qu'accentuer le phénomène. « Les gens ont des difficultés à se chauffer, à payer leur loyer, à se nourrir. Certaines personnes sont donc malheureusement tentées par le vol. »

L'alcool et les denrées alimentaires sont spécifiquement visés. « Ce que je remarque, c'est que les vols dans l'alimentaire prennent plus de place aujourd'hui. On emporte même des surgelés ! » Or, ces délits ont un coût pour les supermarchés. En qualité de président d'Aplsia (association professionnelle francophone du libre-service indépendant en alimentation), Pascal Niclot a une vue assez précise sur la question. « On estime à 0,5 % l'importance des vols sur le chiffre d'affaires des magasins, ce qui est considérable. »

Une pression supplémentaire

Contrairement aux idées reçues, les voleurs présentent des profils très variés. « Le

voleur peut être monsieur et madame Tout-le-monde », explique Benoît Kennes, administrateur d'Aplsia, à la tête d'un Carrefour Express. « On pense aussi très souvent que le vol a lieu dans les régions les plus démunies, mais en réalité, il existe partout. »

Ces délits ajoutent une pression supplémentaire sur ces professionnels, qui sont majoritairement des petits indépendants. « Les gens pensent souvent qu'ils volent Delhaize ou Carrefour. Ils n'ont pas trop de scrupule et se déculpabilisent, car ils croient voler une multinationale. Mais c'est complètement erroné ! Dans 70-80 % des cas, des indépendants sont à la tête de ces magasins. »

Assez discrètes sur la question, certaines grandes chaînes reconnaissent également devoir faire face à une hausse du nombre de vols. « Selon notre service de prévention, le nombre de denrées alimentaires dérobées a effectivement augmenté, nous dit-on chez Colruyt. Les inspecteurs présents dans nos magasins effectuent davantage d'interventions en ce moment. Leur présence a également été renforcée et augmentée dans



Dans son magasin namurois, Sophie Gérard doit redoubler de vigilance pour éviter les vols.

toutes les régions. »

Peu de solutions

Face à ces infractions, les commerçants se sentent trop souvent démunis. « On essaie de renforcer notre présence en magasin durant les heures de pointe, on repère également les personnes aux comportements bizarres. Certaines semblent assez nerveuses ou nous évitent du regard, détaille Sophie Gérard. Il y a aussi des individus qui passent en caisse sans payer l'intégralité du panier. Le personnel est assez fort là-dessus, et interpelle la personne en gardant son calme. Le principal étant

évidemment d'éviter de se mettre en danger ! »

De leur côté, les auteurs d'infractions s'exposent bien entendu à des amendes. La police a d'ailleurs la possibilité de procéder à des transactions immédiates. « La police nous dit qu'elle est présente. Mais quand on appelle, c'est souvent déjà trop tard... Ce qu'il faudrait faire, c'est consigner tout cela par écrit. Grâce aux plaintes, on parvient à interpeller certains voleurs. Mais vous imaginez la charge de travail que cela représente pour nous ? Ce n'est pas réaliste ! »

CÉLINE DEMELENNE

« Les enseignes font davantage appel à des inspecteurs magasins »

Pour prévenir les délits ou pincer les voleurs, les supermarchés peuvent faire appel à des agents de gardiennage. Si les agents en uniforme sont facilement identifiables, d'autres effectuent leur travail en civil, dans les allées du magasin. « C'est le même métier, mais il s'agit de deux "branches" différentes. L'agent en civil a un rôle plus répressif », explique Dirk Mollaer, branch manager chez Securitas. L'intérêt de cette spécialisation est évidemment de travailler incognito. Selon notre interlocuteur, manager en charge de tous les inspecteurs magasins de Securitas, les enseignes font de plus en plus appel à ces professionnels. « Cela dit, sans distinguer les supermarchés des autres magasins, la hausse des vols est une tendance que nous observons de-



puis plusieurs années. Elle n'est pas spécifique à la crise de l'inflation. »

Les interventions effectuées par les agents permettent néanmoins d'établir une hausse continue du nombre de vols ces dernières années, de l'ordre de 5 % par an.

« Cette hausse des vols est peut-être due à l'appauvrissement de la population, mais c'est difficile à prouver. Ce qui ressort, c'est que la plupart des délits que nous décelons ne sont pas des vols de première nécessité. Les auteurs ont plutôt tendance à dérober du tabac ou de bonnes bouteilles de vin. Par contre, ce qui est très clair, c'est que les personnes qui commettent des vols sur ce type de produits le font parce qu'elles veulent conserver un certain niveau de vie. Si leur budget ne leur permet plus de s'offrir un article, elles le volent. »

Lorsque l'auteur est pris la main dans le sac, l'agent de gardiennage doit, dans certains cas, céder la place à la police. C'est obligatoire en cas d'agression, par exemple. La police peut aussi, depuis le 1^{er} janvier 2022, procéder à des transactions

immédiates.

« Dans la plupart des cas, les interventions se passent correctement. Nos agents sont formés pour cela. » S'il s'agit d'une infraction mineure, une sorte de « constat » peut être établi. Celui-ci s'apparente à un accord à l'amiable entre l'enseigne et l'auteur de l'infraction. « L'enseigne exige alors le paiement de l'article dérobé ou sa restitution. » Cette répression légère, menée grâce aux agents de gardiennage, dissuade généralement les voleurs de commettre de nouveaux délits. « On constate que le voleur qui revient faire ses courses dans le magasin se tient à carreau, et redevient finalement un client "honnête". C'est ce qui est intéressant dans cette manière de procéder. » C.DEM