

2m11,2827,5

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

SERVICES DE SÉCURITÉ INTERNE :
MISE EN PARALLÈLE DE DEUX MODES DE FONCTIONNEMENT

PAR

KATARZYNA BIEGAJ

ÉCOLE DE CRIMINOLOGIE
FACULTÉ DES ARTS ET DES SCIENCES

MÉMOIRE PRÉSENTÉ À LA FACULTÉ DES ÉTUDES SUPÉRIEURES
EN VUE DE L'OBTENTION DU GRADE
DE MAÎTRISE ÈS SCIENCES (M.Sc.) EN CRIMINOLOGIE

Août 2000
Katarzyna Biegaj, 2000



2511105

UNIVERSITÉ DE MONTREAL

SEVICES DE SECURITE INTERNE
MISE EN PARALLELE DE DEUX MODES DE FONCTIONNEMENT

PAR

HV
6015
N54
2000
N. 099

KATARZYNA BIEGAJ

ÉCOLE DE CRIMINOLOGIE
FACULTÉ DES ARTS ET DES SCIENCES

MÉMOIRE PRÉSENTÉ À LA FACULTÉ DES ÉTUDES SUPÉRIEURES
EN VUE DE L'OBTENTION DU GRADE
DE MAÎTRE EN SCIENCES (M.Sc.) EN CRIMINOLOGIE



2000
Katarzyna Biegaj

Université de Montréal
Faculté des études supérieures

Ce mémoire intitulé :

**Services de sécurité internes :
Mise en parallèle de deux modes de fonctionnement**

présenté par :

Katarzyna Biegaj

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Jean - Luc Bacher, président-rapporteur

Marie - Marthe Cousineau, directeur de recherche

Bruno Roux, membre du jury

Mémoire accepté le : 24 août 2000

Ce mémoire est dédié à tous ceux qui savent
accepter la différence comme on accepte
l'innocence d'un enfant.

This thesis is dedicated to everybody who
knows accept the difference as he accepts a
child's innocence.

À B. R.

et

à P. I.

Remerciements

Remercier de manière toute simple ne serait jamais assez explicite pour exprimer ma reconnaissance à tous ces gens qui ont contribué à la réalisation de ce mémoire (il y en avait plus de 50). Que je sois parvenue à l'arrivée, suite aux multiples péripéties que j'ai vécues tout au long de mes études de maîtrise, peut relever d'un miracle. Mais, c'est fait, à la joie incomparable de son auteure et au grand plaisir de tous ceux qui ont bien voulu accéder de façon quasi inconditionnelle sous forme d'appui, d'informations, d'hébergement ou tout simplement de présence, à mes demandes sans fin ni fond.

- Je tiens, tout particulièrement, à remercier la personne grâce à qui l'idée du sujet est née et qui m'a ouvert les portes d'un Service de sécurité interne tant convoité, mais si peu accessible. Il s'agit de l'ancien responsable, que je ne peux nommer par souci de confidentialité, de la section des enquêtes dans une des compagnies faisant l'objet de ma recherche.
- Je suis également tout particulièrement reconnaissante à **Mme Marie-Marthe Cousineau**, professeure à l'École de Criminologie, qui a eu la patience et l'énergie de me prodiguer des conseils de valeur inestimable, et grâce à qui j'ai pu mener à terme ce grand projet.
- Je remercie également toutes les personnes employées par les deux Services de sécurité à l'étude. J'aurais aimé les nommer toutes, mais la question de la confidentialité des lieux m'empêche de le faire. Tous ces gens, sans exception, se sont pliés à toutes mes demandes et ont répondu à toutes mes questions, des plus banales aux plus indiscretes. Jamais un *Non* n'a limité mes recherches. Ils se rendaient disponibles en tout temps pour m'accorder des entretiens ou pour tout simplement prendre un café avec moi.
- Je suis tout particulièrement reconnaissante aux enquêteurs, sur qui porte cette recherche, qui ont bien voulu me dévoiler non seulement les informations personnelles pertinentes à la recherche, mais également leurs joies et leurs craintes face à la vie dans leur Service respectif. Beaucoup de leurs aveux ne seront jamais relevés. Je tiens à les garder juste pour moi !
- Je veux aussi remercier les responsables respectifs des deux Services de sécurité qui ont bien voulu m'accepter en leur sein, sans limiter mes allées et venues, ni me questionner d'aucune façon sur les résultats de ma recherche. Ils m'ont donné une liberté d'action incomparable.
- Je remercie également **M. Ralf Shillington** qui a bien voulu m'héberger lors de mon séjour dans la province de l'Ontario, en vue d'y effectuer une partie de ma recherche.

- Je remercie grandement mes parents - **Halina Rzepka et Zygmunt Biegaj** - de leur patience et du support moral et financier qu'il m'ont offert sans aucune attente de ma part.
- Je remercie, enfin, avec un pincement au cœur, mon conjoint - **Richard Lajeunesse** - et bien sûr mon petit garçon - **Étienne** - d'avoir été présents aux moments les plus difficiles et de s'absenter sans poser de questions lorsque ces mêmes moments me servaient à la réflexion.

Je les remercie tous avec toute ma gratitude !
Thank all of you with my gratitude !

SOMMAIRE

L'ampleur des activités ainsi que la situation financière des grosses compagnies oeuvrant dans le domaine des télécommunications et opérant sur le territoire canadien contribuent à les rendre vulnérables aux événements de nature problématique qui visait l'obtention des gains. Il peut s'agir d'actes de nature criminelle ou non criminelle commis par des individus venant de l'interne ou de l'externe, entraînant des coûts directs et indirects que les compagnies, souvent doivent absorber seules.

Dans ce contexte, pour s'assurer d'un mode de règlement moins coûteux qui répond mieux à leurs besoins, toute en gardant à l'interne les situations problématiques rencontrées, les compagnies recourent souvent à une sécurité et même un système de justice privée. Le vaste champ de la sécurité privée offre à ces entreprises des services variés dans les domaines du gardiennage, de l'investigation et de la consultation en matière de sécurité que ce soit dans une optique préventive ou réactive. Les compagnies peuvent à cet égard choisir un ou plusieurs services qui leur paraissent adaptés à leurs besoins en termes de prévention des pertes financières, matérielles ou sous forme d'information, ainsi qu'en termes de protection du personnel. Les entreprises ont ainsi le choix de formuler une entente contractuelle avec une agence de sécurité, communément appelée *Service de sécurité à contrat* ou de créer un département de sécurité intégré à leur organisation, autrement dit un *Service de sécurité interne*. Dépendant de multiples facteurs liés à la constitution, au fonctionnement et aux activités de la compagnie, le choix du Service de sécurité approprié devrait surtout refléter leurs besoins et objectifs particuliers.

En recourant à une diversité de sources de données, ce mémoire s'est donné pour objectif de décrire et de comparer les éléments constitutifs et fonctionnels de deux Services de sécurité intégrés à deux compagnies, spécialisées dans le domaine des télécommunications. Ceci afin d'en ressortir une plus value déterminant de manière globale la décision des entreprises d'engager des employés de sécurité permanents ou contractuels.

À l'issue des analyses, il apparaît que beaucoup d'éléments semblables aux deux Services, rendent l'établissement de la plus value de l'un par rapport à l'autre difficile. Il semble, en fait que si plus value il y a, celle-ci réside, essentiellement dans le sentiment d'appartenance des enquêteurs à leur compagnie et donc, dans le plus grand attachement (qui se reflète dans le respect des règles édictées par la compagnie) et donc, dans leur plus grand dévouement.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	iv
SOMMAIRE	vi
TABLE DES MATIÈRES	ix
LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUE	xiii

INTRODUCTION	1
--------------------	---

CHAPITRE 1 : L'EXERCICE DU CONTRÔLE SOCIAL PAR LA SÉCURITÉ PRIVÉE

1. Contrôle social et la sécurité privée	6
2. Survol des caractéristiques de la sécurité privée	9
A) La définition de la sécurité privée	9
B) La constitution de la sécurité privée	9
a) Constitution physique et légale	10
b) Rôles et services offerts	13
c) La clientèle desservie	14
d) Personnel des services de sécurité	15
3. Sécurité privée spécialisée en enquêtes	16
A) Fonctions d'un service d'enquêtes	17
B) Personnel - enquêteur	18
C) Processus d'enquête	20

CHAPITRE II : LES ENTREPRISES ET LE SYSTÈME DE JUSTICE PRIVÉE

1. Du public mais surtout du privé	24
A) Les sources de pouvoir	24
B) Intérêts publics vs intérêts privés	25
C) Division du travail	26
2. Les entreprises et justice privée	27
A) Des raisons du recours à la justice privée	28
B) Les raisons de ne pas faire appel à la justice publique	29
3. Facteurs déterminant le choix du service de la sécurité privée	31
A) Gestion financière et administrative d'un Service de sécurité	32
B) La qualité du personnel de sécurité	33
a) La formation	33
b) L'expertise en sécurité	34
c) La disponibilité de la main d'oeuvre	34
d) L'intégrité des employés	35
4. De l'industrialisation à l'information !	36
5. Le droit à la vie privée	39

CHAPITRE III : MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

1. L'objet de l'étude	43
2. L'étendue de l'étude	44
3. Les groupes cibles	45
A) Les compagnies A et B	45
B) Les Services de sécurité A et B	45
C) Les Services des enquêtes des Services de sécurité respectifs	47
D) Les incidents problématiques traités par les enquêteurs	49
4. Type de recherche	49
A) Les instruments de cueillette de données	50

**LES SERVICES DE SÉCURITÉ INTERNES DES COMPAGNIES A ET B
LES SERVICES DES ENQUÊTES DES COMPAGNIES A ET B**

CHAPITRE IV : SERVICE DES ENQUÊTES A**Service de sécurité A**

1. Le rôle et les responsabilités du Service de sécurité A	56
A) Le respect de l'éthique et des valeurs de la compagnie A	56
B) Le rôle du Service de sécurité A	56
C) Les responsabilités particulières du Service de sécurité A	57
2. Les dispositions légales du Service de sécurité A	58

Section des enquêtes du Service de sécurité A

1. Les fonctions et les responsabilités des enquêteurs	59
2. La clientèle desservie par le Service des enquêtes A	59
A) Clientèle interne	59
B) La clientèle externe	60
3. Le statut des enquêteurs	62
A) Les pouvoirs des enquêteurs	63
B) Les droits de l'enquêteur contractuel	64
C) L'ancienneté des enquêteurs	65
D) Le roulement des enquêteurs	67
a) Les remplacements permanents	67
B) Les remplacements temporaires	68
E) L'expérience dans le domaine de la sécurité	69
F) La scolarité et la formation personnelle des enquêteurs	70
4. Le travail d'enquête	73
A) Les horaires de travail	73
B) Les activités	74
a) Les incidents problématiques traités	77

a) Les activités administratives	81
b) Les activités de prévention	81
5. La perception des enquêteurs quant à la gravité des incidents traités	81a
6. L'issue des dossiers traités par le Service des enquêtes A	83
7. Les délais d'intervention entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier de plainte	85
8. Les relations avec d'autres <i>fournisseurs de sécurité</i>	86
9. Degré de dangerosité du travail	89
10. La satisfaction vis-à-vis du travail effectué	89

CHAPITRE V : SERVICES DES ENQUÊTES B

Service de sécurité B

1. Les rôles et les responsabilités des Services de sécurité B1 et B2	92
A) Le respect des valeurs de la compagnie B	92
B) Les rôles des Services de sécurité B1 et B2	92
2. Les dispositions légales des Services de sécurité B1 et B2	94

Section des enquêtes des Services de sécurité B1 et B2

1. Les fonctions et les responsabilités des enquêteurs	94
2. La clientèle desservie par les deux Services des enquêtes	95
3. Le statut des enquêteurs des Services des enquêtes B1 et B2	97
A) Les pouvoirs des enquêteurs	98
B) Les droits des enquêteurs contractuels	99
C) L'ancienneté des enquêteurs	100
D) Le roulement des enquêteurs	102
a) Service des enquêtes B1 - remplacement permanents	102
b) Service des enquêtes B2	103
E) L'expérience dans le domaine de la sécurité	103
F) La scolarité et formation personnelle des enquêteurs	104
4. Travail d'enquêtes	105
A) L'horaire de travail	105
B) Les activités	106
a) Les procédures d'enquêtes du Service B1.....	106
b) Les procédures d'enquêtes du Service B2	108
C) Les incidents problématiques traités	109
D) Les activités de prévention	112
6. La perception de enquêteurs quant à la gravité des incidents traités	113
7. L'issue des dossiers traités par les Services des enquêtes B1 et B2	114
8. Les délais entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier de plainte	116

9. Les relations avec les autres fournisseurs de sécurité	117
10. Le niveau de dangerosité perçue lié au travail	118
11. La satisfaction vis-à-vis du travail effectué	118

CHAPITRE VI : MISE EN PARALLÈLE DES ÉLÉMENTS LES PLUS SIGNIFICATIFS DES SERVICES DE SÉCURITÉ A ET B

1. L'environnement des Services des enquêtes A et B	122
A) Les populations desservies	122
B) Les clientèles internes et externes aux Services des enquêtes A et B	122
C) Les fournisseurs externes de sécurité	123
D) Le contexte légal	124
2. Les politiques internes relatives aux Services des enquêtes A et B	125
A) La constitution des Services des enquêtes A et B	125
B) Les responsabilités des Services des enquêtes A et B	125
C) Les similitudes dans les procédures d'enquêtes	126
D) Les différences dans le processus de détermination de mesures disciplinaires	126
3. Les différences et similitudes concernant les enquêteurs des deux Services des enquêtes	128
A) Les pouvoirs des enquêteurs	129
B) Les aspects administratifs	129
a) Les charges financière	130
b) La formation du personnel.....	131
c) La disponibilité des ressources humaines	133
d) Le salaire des enquêteurs	134
4. L'intégrité ou le sentiment d'appartenance	135
5. La mise en parallèle de certaines données quantitatives tirées des rapports d'événements des Services des enquêtes A et B	136
6. Le choix de l'intervention pour un incident rapporté	138
A) La perception des enquêteurs quant à la gravité de cas traités	140
7. L'issue des dossiers d'incidents problématiques traités par les Services des enquêtes A et B	140
 CONCLUSION	 144
LISTE DES RÉFÉRENCES	154
ANNEXES	160

LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUE

Graphique 1 : Clientèle industrielle	16
Tableau 1 : Certains actes criminels fréquemment enquêtés par les Services de sécurité privés	17
Tableau 2 : Les attentes des clients face à la scolarité du personnel - enquêteur dans les services de sécurité privés	20
Tableau 3 : Les activités générales des services de sécurité internes et à contrat aux États – Unis	32
Tableau 4 : La fréquence du recours de la clientèle de provenances diverses au Service des enquêtes A	61
Tableau 5 : L'ancienneté des enquêteurs au sein du Service des enquêtes A au 31 juillet 1997	66
Tableau 6 : Les incidents criminalisables traités par le Service des enquêtes A	79
Tableau 7 : Les incidents non criminalisables traités par le Service des enquêtes A ...	80
Tableau 8 : L'issue des dossiers traités par le Service des enquêtes A	84
Tableau 9 : Les délais d'intervention pour les incidents traités par le Service des enquêtes A	86
Tableau 10 : La fréquence des rapports du Service des enquêtes A avec d'autres fournisseurs de sécurité	87
Tableau 11 : La fréquence du recours de la clientèle de provenances diverses au Service des enquêtes B1	97
Tableau 12 : L'ancienneté des enquêteurs des Services des enquêtes B1 et B2 au 31 juillet 1997	102
Tableau 13 : La scolarité des enquêteurs à leur entrée au Service des enquêtes B1 et B2	104
Tableau 14 : Le nombre approximatif d'heures consacrées quotidiennement aux activités d'enquêtes par le personnel des Services des enquêtes B1 et B2	105
Tableau 15 : Les incidents criminalisables traités par les Services des enquêtes B1 et B2	111
Tableau 16 : Les incidents non criminalisables traités par les Services des enquêtes B1 et B2	112

Tableau 17 : L'issue des dossiers traités par les Services des enquêtes B1 et B2	116
Tableau 18 : La mise en parallèle des incidents traités par les Services des enquêtes A et B	137
Tableau 19 : L'issue des dossiers traités par les Services des enquêtes A et B	141

INTRODUCTION

It is difficult to imagine any individual or organization that does not define a private space and matters and efforts to protect it against intruders. A primary reason for this may be that no organization seems possible - whether that of the personality, a family or friendship, or more formal organizations, including the state - without its private matters or secrets (Shearing and Stenning; 1987 : 27).

L'omniprésence du besoin de protection des biens et des personnes est tout particulièrement vraie dans le cas d'importantes corporations, dont les activités nécessitent le traitement régulier de milliers d'informations à caractère confidentiel. La question de la protection prend alors la forme d'un contrôle informel dont le rôle premier est de garder sous clé les intérêts privés des corporations en question, ainsi que des intérêts particuliers de leur clientèle.

Tant et aussi longtemps qu'un tel contrôle demeure informel, il dérange peu. Quasi invisible, il s'enracine dans la culture corporative comme une activité d'usage que tous acceptent et considèrent comme issu des règles implicites, nécessaires à la survie de la corporation. Dans le cas où ce même contrôle devient l'activité formelle d'une instance relativement indépendante mais intégrée à la corporation, il est souvent perçu, à tort ou à raison, comme une mise en garde générale, voire un avertissement à tous ceux envers qui ce contrôle peut ou pourrait s'appliquer (employés ou personnes externes). Ceci contribue indirectement à rendre la protection corporative, bien que plus efficace, plus indésirable.

Chaque corporation constitue une micro-société avec une culture interne unique en soi. Leurs systèmes de contrôles formels et informels agissent en fonction des valeurs propres à chacune de ces corporations et réagissent, de manière parfois controversée et unique, aux incidents problématiques survenant en leur sein (Shearing, Stenning et Addario, 1985). Pour cette raison, peut-être, les contrôles corporatifs formels, que l'on nomme généralement les services de sécurité (privée) interne, ont tendance à demeurer relativement discrets, voire invisibles, aussi bien à l'extérieur, qu'à l'intérieur des murs corporatifs. Bien que très actifs, ces services se montrent réticents quant aux dévoilements hâtifs de leurs activités et de leurs résultats.

En conséquence, nous savons peu de choses sur les activités et les moyens que les services de sécurité interne utilisent pour atteindre leurs objectifs de protection. Et nous savons surtout peu de choses sur les motifs qui poussent les corporations à se doter d'un tel service de sécurité plutôt que d'un autre. Trois principaux types de sécurité privée sont accessibles aux corporations intéressées : 1) des agences de sécurité à contrat, 2) des services de sécurité interne et 3) l'industrie du matériel de surveillance (caméra, détecteurs de mouvements, etc.).

Cette dernière catégorie fait d'ailleurs partie des infrastructures de la plupart des entreprises commerciales. Le choix d'un de ces services de sécurité privée nous amène à poser la question-sujet de ce mémoire : Serait-il plus avantageux de recourir aux services des agences que l'on engage contractuellement ou serait-il préférable de créer son propre service de sécurité pour les activités duquel on recrute parmi les employés de la corporation ?

Par ailleurs, au-delà de la différence entre les services contractuels et internes de sécurité, il existe des variantes, dont celles présentées dans le présent mémoire : deux corporations, deux services de sécurité internes, deux types de recrutement différents. En fait, nous présentons deux services de sécurité internes dont l'un recrute presque uniquement à l'intérieur de la compagnie et l'autre principalement à l'extérieur de celle-ci, c'est-à-dire au sein des agences de sécurité contractuelles. La variété des responsabilités que les services de sécurité internes des corporations ici étudiées assument, nous oblige à limiter notre recherche à une seule de leurs sections - les enquêtes. Le point saillant de l'étude demeure toutefois la recherche de la plus value.

Le chapitre I du mémoire rappelle quelques aspects généraux concernant le domaine de la sécurité privée. Le chapitre II dévoile les principales raisons qui poussent les corporations à délaissier le recours au système de justice publique, au profit de la justice privée. Le chapitre III présente la méthodologie utilisée aux fins de notre recherche sur le terrain.

Quant aux chapitres IV, V et VI, ils font état, tour à tour, de l'analyse des données recueillies, concernant respectivement les deux services de sécurité à l'étude (chapitres IV et V) et de leur mise en parallèle (chapitre VI) en vue de la conclusion.

CHAPITRE 1

L'EXERCICE DU CONTRÔLE SOCIAL PAR LA SÉCURITÉ PRIVÉE

1. Contrôle social et la sécurité privée

La complexité des sociétés contemporaines, organisées en divers systèmes économiques, en de multiples structures politiques et en une composition sociale hétérogène, est dominée par *un certain mode* de pouvoir (South, 1988) que Landreville (1983) définit comme la possibilité que certains individus ont d'imposer leur volonté à d'autres. L'exercice de ce pouvoir est une forme de contrôle social.

Selon Horwitz (1990 : 9), le contrôle social consiste en un processus imposé aux individus, afin de «(...) rendre leurs actions conformes aux normes sociales établies». Il s'insère dans un contexte d'interrelations qui lient les individus entre eux de façon spécifique, dans le temps et dans l'espace. Et puisque le but de ce type de contrôle est de créer un certain consensus social, qui est en fait l'expression de la vision morale du groupe détenant le pouvoir de décision et de contrôle, le processus d'imposition est nécessairement parsemé de contraintes et de conflits interindividuels ou intergroupes.

Le processus d'imposition de normes «(...) comprend souvent une séquence de plusieurs décisions ou actes [préventifs ou coercitifs] et [il] implique plusieurs acteurs qui peuvent être en lutte pour imposer leurs définitions à chacun des stades du processus» (Landreville; 1983 : 36). Puisque la société est constituée de réseaux, de petits groupes ou de micro-sociétés, où chacun opère selon ses propres définitions de rôles, de croyances et de normes qui les différencient des autres individus ou groupes, le processus d'imposition des normes s'inscrit principalement dans la lutte pour des intérêts individuels ou de groupe (Landreville; 1983 : 11-12).

Il est à noter que le contrôle social agit et réagit en fonction de ce qui est observable et qu'il permet la détection, voire l'anticipation de ce qui ne l'est pas (South, 1988). Pour définir la notion du contrôle social en rapport avec les prémisses de notre recherche, nous utilisons la définition de Landreville (1983 : 6):

Le contrôle social (...) est l'ensemble de processus et des actes par lesquels des individus et des groupes réagissent aux comportements définis comme déviants, ou plus précisément, interprètent qu'un comportement spécifique est déviant et éventuellement y réagissent.

Dans les sociétés industrialisées modernes, la transformation des relations interpersonnelles, à savoir la croissance du pluralisme associée à un certain individualisme, a changé les formes de l'exercice du contrôle social en contribuant à augmenter le recours aux parties tierces. Les différends ne sont plus réglés entre deux protagonistes; on fait plutôt appel à des tiers intervenants.

Plus encore, les sociétés modernes encouragent l'évitement ou la prévention des situations problématiques en faisant appel à des instances de contrôle bien avant que la situation ne se détériore et, parfois même, bien avant qu'elle n'ait lieu. Ainsi s'instaure une déresponsabilisation des parties en cause, et la tâche de *rendre la justice* et *rétablir l'ordre* est léguée aux secteurs d'activités se spécialisant dans la protection et la production de sécurité (Horwitz, 1990).

La sécurité privée constitue l'un des mécanismes formel du contrôle social. Plus visible que d'autres, ce secteur d'activités influence de façon directe l'évolution des situations problématiques engendrées par les comportements déviants, ainsi que le taux de leurs résolutions (Landreville, 1983). Les activités du secteur de la sécurité privée, et plus particulièrement des services de sécurité interne visés par notre recherche, s'insèrent dans le contrôle social formel non étatique. Précisons que le contrôle social appliqué par les services de sécurité est dit formel, car il *existe là où l'élément supérieur est socialement censé contrôler la conduite de l'élément subordonné* (Landreville; 1983 : 7). Dans les cas qui nous intéressent, l'élément supérieur est constitué de l'ensemble du cadre normatif des corporations dans lequel doivent s'insérer tous les subordonnés, c'est-à-dire les employés. Quant au contrôle social dit non-étatique, il est *effectué en vertu de relations d'autorité, au sein d'entités corporatives régies par l'autorité, (autres que l'État), ordinairement en fonction de normes ou de règles formalisées* (par les corporations) (Landreville; 1983 : 7-8).

La sécurité privée fonctionne en partie sur le mode pénal et en partie sur le mode compensatoire du contrôle social. La nature des deux paradigmes (pénal et compensatoire) est différente. Le mode pénal, qui est fondamentalement coercitif, met l'accent sur les actions de l'auteur de l'acte (comportement) déviant ainsi que sur le mode de contrôle et de punition qu'il devra subir. Un comportement déviant est défini ici comme une *"atteinte aux valeurs profondes d'un groupe social"* (Horwitz; 1990 : 25), ce qui le qualifie automatiquement de socialement indésirable.

Les activités des services de sécurité privée sont inévitablement empreintes du mode pénal du contrôle social. Cependant, à de multiples occasions, à l'intérieur des commerces par exemples, le mode pénal est jumelé au mode compensatoire. Ce dernier implique une compensation pécuniaire de la part de l'auteur de l'acte à sa victime, sans autres procédures punitives. La sécurité privée assume notamment la fonction d'émettre des punitions exemplaires. Lorsqu'un nombre suffisant d'offenseurs est appréhendé, alors leur punition sert de leçon à d'autres. Cela a pour conséquence de réduire le nombre d'offenseurs éventuels (Calder, 1987). Et bien que l'agence de sécurité privée poursuive essentiellement les intérêts de son client, c'est-à-dire, de la victime réelle ou probable, elle adopte ce caractère moralisateur du contrôle social.

La sécurité privée intervient souvent dans les relations conflictuelles entre un organisme (commercial ou non) et son employé, ce qui la pousse à combiner très souvent la fonction pénale avec la fonction compensatoire du contrôle social. L'auteur du comportement déviant est alors non seulement puni, mais également obligé de dédommager, d'une façon ou d'une autre, la victime de son acte.

2. Survol des caractéristiques de la sécurité privée

A) La définition de la sécurité privée

La notion de la sécurité privée n'est pas simple à définir. Il n'existe d'ailleurs pas de définition unique pour englober le large éventail d'activités auxquelles s'adonnent les représentants de la sécurité. Outre la variété, qui est l'une des caractéristiques les plus importantes de la sécurité privée, la rapidité de son évolution ainsi que les progrès technologiques qui l'accompagnent sont des éléments contribuant également à rendre difficile l'énoncé d'une définition unique et durable de ce domaine d'activités (Cusson, 1998).

Depuis plusieurs décennies, le visage de la sécurité privée change au gré des nouveautés techniques, sans parler des innovations en termes de qualité des services offerts et de qualité des ressources utilisées (Cunningham, 1990). Hier, la sécurité privée ne touchait qu'au secteur privé, aujourd'hui, elle s'infiltré dans le secteur public. La validité de toute définition de la sécurité privée est nécessairement limitée dans le temps.

Pour notre part, et parce qu'il faut bien clarifier d'entrée de jeu les concepts avec lesquels on travaille, nous retiendrons la définition de Cunningham (1990 : 124) qui, quoique toujours incomplète, trace dans les grandes lignes la notion de la sécurité privée:

Individuals, organisations and services other than public law enforcement agencies, which are engaged primarily in the prevention of crime, loss, or harm to specific individuals, organisations, or facilities.

B) La constitution de la sécurité privée

Le secteur de la sécurité privée est divisé en plusieurs sous-secteurs qui se différencient les uns des autres par un large éventail de ressources, d'activités, de clientèles, de missions, de relations et même de prix. Bien que principalement voué aux activités de contrôle et de sécurité, chacun de ces sous-secteurs a des finalités qui lui sont propres et qui subissent de continus changements en fonction de facteurs aussi bien externes qu'internes.

Les facteurs en question sont notamment relatifs à la constitution physique et légale des sous-secteurs, aux services qu'ils offrent à la clientèle desservie, ainsi qu'à la qualité des ressources humaines et matérielles dont chacun d'eux dispose.

a) Constitution physique et légale

Quatre principaux types de sous-secteurs font partie du secteur de la sécurité privée. Il s'agit de la sécurité à contrat ou licenciée, de la sécurité interne ou non licenciée, de l'industrie de la production et de la distribution de matériel de sécurité, ainsi que des instances de sécurité de moindre envergure.

Agences de sécurité à contrat

Les agences de sécurité à contrat sont, de loin, les plus connues et les plus visibles de tout le secteur de la sécurité privée (South, 1988). Ces agences sont des organismes privés dont le droit d'exploitation est réglementé par une loi provinciale, comme, par exemple, au Québec¹ et en Ontario² (Farnell et Shearing, 1977).

La fourchette des services qu'offrent les agences de sécurité à contrat est fort large. Quoique souvent réduites aux tâches de gardiennage et de surveillance, les agences de sécurité à contrat disposent, en plus, de services d'investigation, de transport de valeurs, de consultation, de surveillance physique ainsi que de contrôle technologique (Tremblay, 1995).

Quant à leur clientèle, elle est constituée de toutes personnes morales ou physiques ayant le besoin de recourir aux services d'une telle agence.

Le sous-secteur des agences de sécurité à contrat jouissait, jusqu'à tout récemment, d'une croissance remarquable en termes de nombre d'agences et de nombre d'employés (Fourcaudot, 1988; Cunningham, 1990). Toutefois, une certaine stabilité du nombre d'agences est à noter au cours des dernières années³ (1986-1996) (Degaillet, 1997).

¹ *Loi provinciale sur les agences d'investigation ou de sécurité*. L.R.Q., chapitre A-8

² *Loi sur les enquêteurs privés et les gardiens*. L.R.O., 1980, chapitre 390.

³ Il s'agit des données recueillies sur le territoire de la métropole de Montréal.

Services de sécurité interne

Les services de sécurité internes n'égalent pas apparemment, en nombre et en personnel, les agences de sécurité à contrat, mais leur existence est connue et remarquée (South, 1988).

En fait, leur ampleur est difficile à établir puisque, par définition, ces services sont internes aux compagnies qu'ils desservent, et ne sont l'objet d'aucune réglementation qui les obligerait à se dévoiler (en s'enregistrant par exemple). Ainsi, si les services internes de sécurité des très grandes entreprises sont bien connus, il se pourrait qu'une pléiade de plus petites entreprises organisent à l'interne leur sécurité, sans que cela ne soit jamais su. En effet, aucune loi particulière ne régit ce type de services de sécurité. Aucune province canadienne ne considère ces services comme des entités requérant un traitement légal spécial. Aucune restriction, aucun encadrement et aucune forme particulière de responsabilité ne régit leur fonctionnement.

Un service interne de sécurité est réglementé strictement et fermement par son seul client, qui est à la fois son propriétaire (Cunningham, 1990). Ce propriétaire peut être tout organisme social ou commercial à but lucratif (ou non) dont le principal champ d'activité est différent de celui de la sécurité. Le service de sécurité interne fait normalement partie intégrante d'un tel organisme et il a pour finalité de servir les intérêts de celui-ci.

Les intérêts de l'organisme-propriétaire varient considérablement selon les circonstances et les lieux dans lesquels se déroulent les activités de l'organisme en question, mais ils concernent le plus fréquemment la prévention des pertes financières, logistiques et matérielles, ainsi que des risques physiques et moraux (anxiété, etc.) encourus par les personnes oeuvrant au sein de l'organisme. Tout ce qui concerne la sécurité de l'organisme est rapporté au *service interne de sécurité*. Les services offerts peuvent être alors diversifiés.

Il s'agit, entre autres, de gardiennage, d'investigation, d'assistance personnelle et technique, de consultation, de prévention et de contrôle des lieux (Cunningham, 1990).

Le personnel des *Services de sécurité interne* est souvent constitué d'employés de l'organisme-proprétaire à qui on confie une tâche de sécurité, mais dont la formation de base peut être étrangère à la sécurité. Ce sont des civils dont la qualité du travail dépend grandement de leur expérience. Certains de ces employés détiennent des pouvoirs légaux qui différencient leur droit d'action de celui du simple citoyen. Tel est le cas des agents de la paix ou des constables spéciaux (agents de la protection de la faune), dont le droit de port d'armes, d'arrestation, de détention et de poursuite en justice n'est limité que territorialement. Tremblay (1995), qui a effectué une étude concernant le Service de sécurité interne d'une importante compagnie où les employés disposaient de certains pouvoirs légaux, qualifiait ce type de service de sécurité d'hybride.

Industrie de la sécurité qui produit et distribue des installations matérielles de sécurité

La sécurité privée ne se compose pas simplement des ressources humaines. Elle se compose également d'une industrie florissante de création, de production et d'installation de matériel de surveillance et de télécommunication servant principalement à assurer, à faciliter et à améliorer les activités liées à la sécurité (Johnston, 1992). Ce type d'industrie, bien connu du commun des mortels, a la réputation d'être plus un outil de travail qu'une branche indépendante de la sécurité privée. Elle ne combat pas le crime en tant que tel, mais sert les intérêts particuliers des compagnies, des individus ou des agents (enquêteurs) de sécurité privée (Van Ostrive, 1998).

Les ressources technologiques utilisées dans ce sous-secteur de la sécurité sont composées, entre autres, d'instruments de surveillance électronique (ex. caméras), de systèmes de contrôle des accès ou des sorties (poinçons), de systèmes d'alarme, émetteurs, récepteurs, télé-avertisseurs et ordinateurs utilisés à des tâches de sécurité (Fourcaudot, 1988). D'autres ressources techniques font l'objet d'une utilisation régulière quoique moins fréquente chez les agents des différents services de sécurité. C'est le cas des véhicules de patrouille, des chiens de garde ou des armes à feu (Fourcaudot, 1988). Les employés de l'industrie de la sécurité ne sont pas spécialisés dans le domaine de la sécurité à proprement parler.

Ils le sont plutôt dans la création, la production, l'installation et la réparation de produits de sécurité.

Autres types de sécurité privée

La sécurité privée comprend également des entités particulières moins connues du fait des limites territoriales, légales et morales qui déterminent leurs activités. Il s'agit, entre autres, des constables spéciaux et des gardiens de prison oeuvrant pour les gouvernements, des groupes de vigiles dont les principales fonctions se limitent à la protection et à la surveillance d'un territoire, du personnel de protection non relié directement à la sécurité privée, dont les pompiers ou la justice militaire, qui fonctionne indépendamment de tout système de justice socialement instauré (Kakalik et Wildhorn, 1977; Fourcaudot, 1988).

b) Rôles et services offerts

Quoique chacun des sous-secteurs puisse exécuter des tâches diverses, leur rôle principal peut relever : 1) de la recherche d'informations; 2) du maintien de l'ordre et du contrôle des accès et 3) de la protection des personnes et de la propriété (Kakalik et Wildhorn; 1977 : 9).

Ainsi, globalement, le secteur de la sécurité privée offre un éventail d'activités spécifiques, délimités par les besoins particuliers de la clientèle desservie et définis par les lois et règlements régissant ces activités.

La gamme de tâches des employés de sécurité va du service à la clientèle, à l'intervention auprès d'individus violents et armés, de l'enquête sur événement à la recommandation de solutions préventives. Cependant, ce vaste nombre de tâches dévolues à la sécurité peut se résumer en six grands champs d'activités :

- La protection de la vie, qui consiste à protéger la sécurité physique des individus par le contrôle des accès de leurs lieux de séjour et par toute surveillance physique et technologique permettant de détecter les situations potentiellement dangereuses pour l'intégrité physique de ces individus.

- La protection de la propriété, qui consiste en la surveillance des lieux et des biens s'y trouvant, dans le but de prévenir les pertes et dommages causés par la négligence humaine ou à par des actions volontaires.

- La prévention du crime, qui s'effectue par des contrôles et une supervision constante des biens meubles et immeubles.

- La prévention des pertes économiques, qui est une protection de la propriété intellectuelle, de l'information et des valeurs fiscales.

- La prévention des incendies, qui consiste en une surveillance de toute activité suspecte reliée au feu.

- La consultation qui permet d'apprendre à se protéger, afin de minimiser les coûts relatifs à l'utilisation constante des services de la sécurité privée (Cunningham, 1990).

c) La clientèle desservie

Une des grandes différences entre les services de sécurité privée réside dans le type et le nombre de clients que ces services desservent. Les agences de sécurité à contrat peuvent desservir tout organisme gouvernemental, para-gouvernemental, municipal, régional, public ou privé.

Les services de sécurité interne desservent, pour leur part, un seul *client*. Tout comme pour les agences de sécurité, le client des Services internes peut provenir des divers milieux gouvernementaux ou commerciaux (Cunningham, 1990; Tremblay, 1995). Puisque ce *client* crée, gère et répond des activités de son service de sécurité, il a la possibilité et le pouvoir de structurer, former et diriger les activités du service en fonction de ses propres besoins. Enfin, l'industrie de la sécurité jouit du plus vaste marché de clients, puisqu'elle dessert aussi bien les particuliers que les compagnies et les fournisseurs.

Omniprésence de la sécurité privée ?

On entend de plus en plus souvent parler de l'omniprésence de la sécurité privée. Certes, sa présence dans différents secteurs commerciaux et sociaux est incontestable. La sécurité privée se retrouve, en effet, dans presque tous les segments des secteurs commerciaux, manufacturiers, institutionnels, gouvernementaux et des particuliers (Ricks, 1988). Aussi paradoxal que cela puisse paraître, le client le plus engagé dans l'utilisation des services de sécurité privée est l'État.

En 1991, le Centre canadien de la statistique juridique (Campbell et Reingold, 1994) indiquait, qu'à l'échelle nationale, plus de 25% de l'ensemble de gardiens et plus de 30% de tous les enquêteurs du secteur gouvernemental relevait de la sécurité privée. Il est toutefois important de noter que l'État n'emploie pas directement ce personnel de sécurité. Il procède plutôt par des appels d'offre destinés à divers organismes contractuels tels les agences de sécurité ou les producteurs de matériel de surveillance.

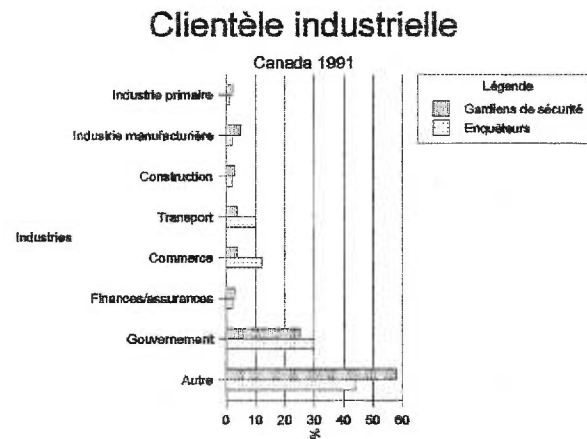
Il faut par ailleurs remarquer qu'une multitude d'autres organismes emploie une forte proportion de la main d'oeuvre du secteur de la sécurité. Sur le graphique 1, cette proportion est désignée par *Autre* et elle correspond à environ 44% de l'ensemble de l'industrie dans le secteur des enquêtes. Il s'agit notamment des laboratoires médicaux, des musées, des archives, des bars et tavernes et des organisations syndicales.

d) Personnel des services de sécurité

Le concept de **personnel** de sécurité désigne les (...) *personnes employées à des occupations de sécurité et qui sont autres que les membres de la police militaire, de la police publique et des corps de fonctionnaires publics ayant un statut d'agent de la paix* (Shearing et Stenning, 1984). Il s'agit de toute personne impliquée dans des tâches de sécurité, mais pas d'employés de soutien (vendeurs, répartiteurs, employés de bureau ou techniciens).

Fourcaudot (1988) signalait qu'au Québec il n'existe aucune disposition légale explicite concernant les aptitudes physique, intellectuelle, morale et sociale des candidats pouvant aspirer à un poste de sécurité. La loi reste également muette sur la formation et le perfectionnement des effectifs. Par conséquent, les employeurs recrutent et forment leur personnel selon leurs propres exigences et leurs propres besoins. Il semble qu'aujourd'hui encore la même situation prévaut (Degailier, 1997).

Graphique 1



3. Sécurité privée spécialisée en enquêtes

Une des activités de sécurité que les entreprises convoitent avec intérêt et dont le besoin ne cesse de croître, est l'enquête. Une enquête privée est une activité d'investigation similaire à celle de la police, mais dont l'objectif est la résolution de conflits entre les parties afin d'assurer le dédommagement ou la réparation des torts causés (Hoogenboom; 1988). Nemeth (1992 : 10) définit l'activité de l'enquête comme étant un processus systématique de collecte de données dans le but de supporter ou de réfuter une revendication de nature civile ou criminelle. L'enquête privée est alors un processus d'observation, d'inspection et d'analyse d'une problématique particulière dans le but de reconstituer un événement.

A) Fonctions d'un service d'enquêtes

Les fonctions d'un service d'enquêtes varie considérablement d'une agence de sécurité à l'autre. Tout dépend des besoins particuliers de la clientèle, de la spécialisation des enquêteurs et de la situation nécessitant une enquête. Les champs d'intérêt les plus connus et les plus demandés par les clients se concentrent autour des quelques domaines suivants : domestiques (enquêtes sur les conjoints, disparitions de personnes, pertes de propriétés), corporatives (crédits, antécédents, assurances, accidents, conduites et crimes d'employés, vols à l'étalage, qualités des produits, plaintes des consommateurs), médicales (pratiques illégales, antécédents psychologiques ou psychiatriques), légales (crédibilité des témoins, preuves civiles et criminelles) et gouvernementales (droits d'auteur, corruption) (Ricks, 1988). Il est à noter que certains enquêteurs acceptent toutes les missions, d'autres se contentent d'honorer les demandes locales ou domestiques ou, dans des firmes bien particulières (Bottom et Kostanoski, 1990). Le tableau 1 présente quelques actes criminels fréquents faisant l'objet d'enquêtes.

Tableau 14
Certains actes criminels fréquemment enquêtés par les Services de sécurité privée (en ordre d'importance)

Rang	Actes criminels	Rang	Actes criminels
1	Pillage / vol d'employés	11	Vol de marchandise
2	Vandalisme	12	Incendie criminel
3	Cambriolage	13	Terrorisme
4	Fraude par chèque	14	Fraude de l'assurance
5	Vol à l'étalage	15	Espionnage industriel
6	Vol	16	Actes relatifs à l'informatique
7	Détournement de fonds	17	Corruption commerciale
8	Abus de drogues	18	Extorsion
9	Fraude par carte de crédit	19	Bris de mesures de sécurité contre vols/fraudes
10	Recel	20	Faillites fraudes

4 Nemeth (1992), Cunningham (1985).

B) Personnel – enquêteur

Il n'est pas nécessaire de détenir le statut d'agent de la paix ou de faire partie d'un corps policier pour agir à titre d'enquêteur privé (Bottom et Kostanoski; 1990). La seule restriction réside dans le permis d'activités exigé par certaines provinces canadiennes (ex. Ontario). Au Québec, une telle restriction n'existe pas.

Dans le secteur de la sécurité privée, toute personne croyant posséder les capacités intellectuelles et physiques d'effectuer le travail d'enquêteur peut postuler auprès des agences de sécurité ou des services d'investigation. C'est la rapidité et l'efficacité du travail qu'il effectue qui assure sa crédibilité. Selon Nemeth (1992), un enquêteur devrait néanmoins posséder certaines qualités de base qui feraient de lui un professionnel du domaine de l'investigation.

Un enquêteur peut effectuer son travail à temps plein à son compte, ou être engagé et rémunéré comme employé régulier. Il peut également remplir ses tâches de façon sporadique, à temps partiel, sur appel ou à travers d'autres activités qui dissimulent ses fonctions d'enquêteurs (undercover investigator). Dans ce dernier cas, l'enquêteur doit se garder de révéler ses activités d'investigation pour favoriser le bon déroulement de l'enquête (Bottom et Kostanoski, 1990).

Boon (1993) divise le personnel d'enquêteurs en trois générations. La première génération concerne les détectives privés ou les agences qui offrent leurs services au grand public et acceptent des missions hétérogènes. Cette catégorie d'enquêteurs jouit d'une image mythique, entretenue par les médias et la littérature. La deuxième génération d'enquêteurs se caractérise par une plus grande spécialisation en investigation. Il existe peu d'information concernant ce genre d'enquêteurs puisqu'ils oeuvrent principalement dans le milieu des affaires. Il s'agit, dans la plupart des cas, du personnel des services internes de sécurité.

La troisième génération, dont on ne connaît que très superficiellement les activités, est celle des enquêteurs spécialisés dans le domaine de la haute technologie. De part leurs connaissances de l'informatique, ils peuvent obtenir et traiter les informations recueillies de façon plus sophistiquée :

[Leur] mission consiste à détecter la fraude ou l'abus commis par une personne, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'entreprise, par l'intermédiaire de l'outil informatique, pour le compte des entreprises et plus particulièrement des banques et des organismes de crédit (Boon; 1993 : 26-27).

Ajoutons que la technologie prend de plus en plus de place dans la vie et les activités des services d'investigations. Les outils d'investigation sont multiples et souvent sophistiqués (à l'aide d'un téléphone cellulaire, d'un micro-ordinateur, d'une caméra, d'un appareil photo ou d'une automobile munie de dispositifs de surveillance, les enquêteurs peuvent effectuer rapidement et efficacement leur travail d'enquête) (Bottom et Kostanoski, 1990).

D'autre part, la formation des enquêteurs est pratiquement aussi inexistante que celle des agents de sécurité. Mis à part les cours de technique policière qui dispensent les notions de base en la matière, ce sont souvent les agences d'investigation qui assument la formation de leur personnel. Cette formation est adaptée aux services particuliers fournis par les agences. Les cours les plus fréquents ont trait aux méthodes d'enquête et aux pouvoirs légaux de l'enquêteur. Fourcaudot (1988) postule qu'une faiblesse dans les exigences de la clientèle peut être à la base du manque d'implication des agences dans la formation de leur personnel.

Le tableau 2 indique qu'au Québec, en 1988, près de 16% de clients n'exigeaient aucune scolarité de la part des enquêteurs. Moins d'un client sur trois, soit 29% demandaient un diplôme d'études secondaires. Par ailleurs, 40% d'entre eux exigeaient d'être servis par un ex-policier. Il semble finalement, qu'aux yeux des clients, l'expérience de l'enquête soit la meilleure formation pour un enquêteur (Fourcaudot, 1988).

Tableau 2
Les attentes des clients face à la scolarité du personnel-enquêteur dans les services de sécurité internes.

Attentes des clients	% pour Enquêteurs
Aucune scolarité	16
Diplôme d'études secondaires	29
Diplôme d'études collégiales	16
Ex-policier	39

Les services de sécurité interne offrent plus de formation et de perfectionnement à leurs employés que les services de sécurité à contrat. Cependant, cette formation est toujours offerte dans le cadre de l'emploi et en fonction des objectifs poursuivis par l'employeur (Cunningham, 1985; Fourcaudot, 1988).

C) Processus d'enquête

Bien que la formation académique dans le domaine des enquêtes soit encore très peu développée, la sécurité privée réussit à se donner un cadre de travail qui lui permet de d'offrir des services de qualité. Les enquêteurs doivent ainsi combiner plusieurs activités d'enquête : planifier des stratégies d'action, rencontrer les personnes-clés (victimes, témoins, etc.), surveiller lieux et personnes, rendre compte de leurs observations et constatations et, enfin, rédiger des notes et rapports concernant l'événement traité (Buckwalter, 1984). En regard de toutes ces activités, les enquêteurs doivent être capables de porter de multiples chapeaux, parmi lesquels on retrouve ceux d'analyste, d'acteur, de photographe, d'observateur et, bien sûr, d'investigateur.

Outre une discipline personnelle rigoureuse, une bonne connaissance des étapes de l'investigation, ainsi que le respect absolu des règles de loi et de procédure judiciaire, le travail des enquêteurs nécessite une préparation qui leur permet de réaliser une recherche de preuves sur des actes à l'enquête.

La recherche de preuve constitue un travail d'enquête assez laborieux puisqu'il demande de la minutie, de la patience et, par dessus tout, de la discrétion.

Enfin, la méthode d'investigation dépend surtout de celui ou de celle qui la mène. Comme Buckwalter (1984) le précise, une enquête est plus un art qu'une science, et son succès dépend en large mesure des ressources personnelles de l'enquêteur.

CHAPITRE 2

LES ENTREPRISES ET LE SYSTÈME DE JUSTICE PRIVÉE

Beaucoup d'entreprises préfèrent recourir au secteur de la sécurité privée plutôt qu'à celui de la sécurité publique. Elles ont le sentiment que le privé leur procure des assurances de protection plus avantageuses que celles offertes par le public. Notons ce qu'en dit Shearing (1985 : 424):

La sécurité privée est conçue précisément pour satisfaire les besoins de l'entreprise qu'elle sert. Ce genre de système est axé sur la victime et sur la prévention, se sert beaucoup de la surveillance et de la participation du personnel non spécialisé, et est guidé par des préoccupations d'ordre économique plutôt que moral.

La préférence pour le secteur privé implique cependant une décision : celle de créer son propre service de sécurité dit *interne*, ou faire appel à des services d'agence de sécurité dite *à contrat*. Le choix comporte des enjeux de taille en termes financier, organisationnel et opérationnel. Il importe alors de se pencher sur ce choix.

1. Du public mais surtout du privé

A) Les sources de pouvoir

La première distinction entre public et privé en matière de sécurité réside dans la source du pouvoir détenu. Calder (1987 : 1) explique que *la justice publique est un processus d'activités politisées qui donne un sens au système constitutionnel et légal de la société*. Le secteur public est alors entièrement subordonné aux lois étatiques et il ne peut que se référer aux lois pour faire approuver ses actions. Le privé par contre, largement dépolitisé, répond essentiellement aux règlements et pratiques internes des organisations. Il n'est alors pas étonnant que la justice privée:

Ne garantit ni l'impartialité, ni l'égalité face à la loi. Elle ne garantit pas davantage la sécurité et l'assistance légale, la publicité et la motivation des décisions (Van Ostrive, 1998 : 14-15).

Le privé ne justifie ses actes qu'en se référant aux droits et obligations qui lui sont conférés par sa clientèle en raison de la protection des biens et personnes qu'il doit assurer (droits et obligations de propriété, contraintes juridiques et culturelles associées aux libertés civiles, etc.). Par ailleurs, ce manque de restrictions légales offre à la sécurité privée une souplesse et un pouvoir d'action bien plus important que celui dont dispose la police (Shearing, Stenning, Addario, 1985).

B) Intérêts publics vs intérêts privés

La loi et l'organisation sociale américaines (et il est en de même pour le Canada) produit deux types de justice sociale. Le premier type, qui défend les intérêts publics, agit en fonction des valeurs sociales et du respect des principes démocratiques.

Le second type, qui protège les intérêts privés, oeuvre en fonction des intérêts économiques d'organisations (entreprises, sociétés sans but lucratif, écoles, etc.) (Calder, 1987). De manière générale, les services de police publique concentrent leurs efforts à défendre des intérêts essentiellement publics et la sécurité privée s'active surtout autour d'intérêts privés, donc particuliers (Brodeur, 1988). La dichotomie public/privé n'a toutefois d'essence qu'en théorie ou dans la perception populaire de la sécurité.

De fait, nous assistons depuis quelques temps à une sorte d'effritement de la limite entre ce qui est considéré comme étant d'intérêt public et ce qui est d'intérêt privé. La question des intérêts servis prend alors une forme plutôt subjective. Il semble de plus en plus difficile de distinguer lieux publics des lieux privés (ex. grands centres d'achat de propriété privée, mais de fréquentation publique) ou les informations d'intérêt public des informations d'intérêt privé, surtout lorsque les uns se situent dans les limites des autres (Johnston, 1992). La législation canadienne permet toutefois de distinguer de façon plus ou moins précise *le privé* du *public*, à partir de la notion de lieu et non de propriété.

Ceci a pour effet de rendre certains espaces temporairement privés et temporairement publics, selon le moment et selon les activités qui s'y déroulent (Shearing et Stenning; 1987 : 26).

Dans la plupart des pays industrialisés, le rôle d'assurer la sécurité de la société incombe à l'État. Cependant, la multitude et la complexité des problématiques sociales sont tellement grandes qu'on assiste à des échanges mutuels entre les pouvoirs publics et les pouvoirs privés chargés d'assurer cette sécurité. Il est à noter que la décision de privatiser les activités de sécurité ne dégage pas l'État de son engagement à livrer un service de protection adéquat.

Mais en privatisant les activités de sécurité, l'État cède une partie de ses prérogatives à un milieu privé qui l'exploite généralement de façon lucrative (Ocqueteau, 1992). La sécurité devient ainsi un produit de consommation qui génère un revenu pour ceux qui la dispensent et un coût pour ceux qui usent de ses services (Fourcaudot, 1988).

C) Division du travail

La troisième distinction entre le secteur public et privé réside dans l'importance ou la gravité des incidents traités. Cusson (1998) indique que les forces de police publique se caractérisent par des interventions souvent musclées vis-à-vis de la criminalité de rue (ex. violence de rue, vols qualifiés, etc.), ainsi que par des actes illicites graves, tels les meurtres ou les activités des organisations criminelles. Quant au secteur privé, il se concentre principalement sur les incidents mineurs (ex. incivilités), ainsi que sur des actes commis au dépend des organismes clients (ex. vols commis par les employés).

Cependant, la complexité grandissante des rôles et des responsabilités des deux secteurs de sécurité, jumelée à une perméabilité continue de la limite territoriale qui leur a été attribuée traditionnellement, contribuent à rendre les deux secteurs plus similaires que différents. Comme Brodeur (1988 : 395) le mentionne :

On s'accorde pour reconnaître que le privé et le public n'obéissent pas à une logique dichotomique, mais que ces notions constituent une polarité, dont les extrémités sont des termes simples (l'agence de sécurité à contrat, par opposition au corps de police nationale). Néanmoins, entre ces deux termes sans mélange, il y a une place pour des variantes, comme le service privé de sécurité interne d'une compagnie de l'État (...).

Pour certains, l'empiètement des activités d'un secteur sur les activités de l'autre, combiné à leurs développements parallèles, sont des aspects qui leur permettent de fonctionner beaucoup mieux ensemble et de façon similaire que séparés et différemment (Swanton, 1993). Shearing et Stenning (1987) ajoutent que cette coopération ou plutôt cette interdépendance entre les deux secteurs a tendance à se consolider sous forme d'interrelations de travail.

Les transferts de pouvoirs respectifs d'un secteur à l'autre, les échanges d'informations, ainsi que les assistances physiques et logistiques semblent être monnaie courante. Il ne faut toutefois pas négliger le fait que les deux secteurs ont tendance à *concurrer* et que l'expertise de l'un (public) semble encore l'emporter sur les compétences de l'autre (privé) (Cunningham, 1990).

2. Les entreprises et justice privée

Les entreprises privées des sociétés industrialisées sont des proies faciles pour les méfaits perpétrés à l'interne. La plupart de ces incidents constituent des actes prohibés par différentes lois étatiques ou interdits par les règlements et politiques internes des entreprises.

Notons que la présence de ces incidents peut signaler des faiblesses de la corporation dans son maintien d'un niveau d'économie souhaitable, dans le soutien des valeurs organisationnelles, dans le contrôle d'une compétition trop féroce ou trop permissive, ou bien dans l'encadrement des employés (Calder, 1987).

A) Des raisons du recours à la justice privée

L'implantation de mesures de sécurité dans les entreprises constitue une sorte de réponse aux exigences gouvernementales concernant le contrôle et la sécurité à la fois des entreprises et dans les entreprises (Shearing et Stenning; 1987). Ce genre de sécurité devient ainsi une sorte d'obligation à la fois légale, sociale et privée. Par exemple, mentionnons la protection par les assurances qui, bien que d'ordre purement économique, exige des entreprises des investissements parfois fort importants.

La nécessité de protéger les lieux et les personnes par divers moyens (technologiques, logistiques, etc.) devient, pour ces entreprises, une sorte d'obligation de prévenir des méfaits éventuels plutôt que de réagir après leur commission (Ocqueteau, 1992). Les assureurs profitent d'ailleurs de cette obligation pour la rendre effective. Ils peuvent, entre autres, offrir aux entreprises des taux d'escompte substantiels afin qu'elles installent une sécurité permanente en leur sein (Kakalik, 1977).

De plus, les opérations de la sécurité privée au sein des entreprises, sont facilitées par une caractéristique d'importance capitale dans le déroulement du processus de contrôle et de surveillance. L'efficacité des agents du contrôle social ne devient effective que lorsqu'ils peuvent infliger des pénalités (Horwitz, 1990). Il s'agit de la possibilité pour l'entreprise de disposer d'une gamme de sanctions visant à réprimer le comportement des offenseurs actuels et potentiels.

Les sanctions, déterminées par les instances décisionnelles de l'entreprise, peuvent être de nature fort diverse, en fonction de l'offenseur ainsi que de sa position par rapport à l'entreprise. Cette dernière n'est d'ailleurs pas obligée de se plier aux mêmes règles de sécurité que le secteur public (Calder, 1987). Shearing (1985 : 416) énumèrent quelques unes des sanctions les plus classiques:

Pour les employés, elles peuvent être constituées de la suspension, de la mutation et de la rétrogradation, de la perte de la rémunération du temps supplémentaire, du renvoi et de l'exclusion d'une industrie ou d'une profession particulière. Pour les consommateurs, il s'agit du refus de crédit, du refus de l'accès au logement ou aux installations récréatives et du recours à une agence de perception.

B) Les raisons de ne pas faire appel à la justice publique

Faire appel à la police peut être vu comme un désavantage ou une démarche dérangeante au sein de l'entreprise. Il est vu comme légitime et largement accepté qu'une compagnie exerce son autorité en son sein et impose des règles de fonctionnement aux employés et aux clients (South, 1988).

Les entreprises semblent en fait s'adresser à la justice de l'État lorsqu'elles veulent imposer une obligation légale, lorsqu'elles veulent étendre leur action au-delà des biens pour atteindre un objectif symbolique que le système de justice privée ne pourrait atteindre seul (Shearing, Stenning, Addario, 1985). Les entreprises ne font d'ailleurs appel à la police que dans les cas particuliers où les suspects ne sont généralement pas des employés et où les pertes dues aux incidents rapportés sont considérables (Gagnon, 1995). De leur côté, les agents de sécurité contrôlent en partie la propriété privée par le biais d'interventions qui seraient interdites, par la loi, à la police, ce qui les rend plus efficaces aux yeux des dirigeants de l'entreprise.

Le fait de passer outre aux exigences juridiques associées à la justice publique accorde à la sécurité privée une liberté d'action considérable dans le règlement des divers cas et une certaine aisance pour traiter ces cas (Shearing, Stenning et Addario 1985 : 417).

Traiter avec la police signifie souvent renvoyer le cas au tribunal. Une telle avenue ne semble pas nécessairement faire l'affaire des entreprises. Le système de justice pénal, tel qu'il est organisé actuellement, comporte plusieurs dispositions qui rendait plus difficile les démarches des entreprises victimes d'incidents problématiques. Comme Cusson (1998 : 37) le précise:

Elle [la justice publique] est peu adaptée à la spécificité de chaque site, car les policiers, les procureurs et les juges ont tendance à réagir aux problèmes de manière legaliste et stéréotypée.

De plus, mis à part le fait que le système de justice publique est lent, coûteux et qu'il traite plus les symptômes que les causes des incidents, il se désintéresse quasi complètement de la victime et il ignore, en quelque sorte, les préjudices qu'elle a subis (Shearing, Stenning, Addario, 1985). De fait, c'est la perte de contrôle du règlement de l'affaire qui est la raison la plus souvent invoquée par les entreprises pour expliquer leur hésitation à faire appel aux autorités légales. Le système de justice s'occupe peu des intérêts de l'entreprise : toute affaire étant reprise par l'État et les intérêts en jeu ne sont alors plus privés mais publics.

Une autre raison pour laquelle l'entreprise évite le système pénal est l'insuffisance de preuves. L'entreprise écarte ainsi le risque de devoir réintégrer un employé qu'on sait fautif, mais contre lequel on n'a pas de preuves suffisantes de culpabilité. Par le biais des dispositions disciplinaires internes, l'entreprise peut plus aisément disposer de l'employé : son renvoi lui permet de diminuer le risque de récurrence (Shearing, Stenning et Addario, 1985).

Enfin, certaines entreprises considèrent que les accusations criminelles portées contre un contrevenant, conjuguées avec les mesures disciplinaires ou la perte de l'emploi, constituent une double punition qu'on ne veut pas nécessairement lui faire subir (Shearing, Stenning et Addario, 1985). L'image publique positive que les entreprises tentent continuellement de maintenir à travers leurs activités constitue un gage de leur survie (Cunningham, 1990). Comme le souligne bien Horwitz (1990 :38) *the use of penal styles against dependents may indicate weakness and humiliate dominants.*

En somme, le recours aux sanctions privées laisserait aux entreprises une liberté d'action inestimable dont elles auraient été privées avec les interventions policières encadrées par les lois et les procédures juridiques rigides, peu adaptées aux particularités des entreprises (Cunningham, 1990). Bien entendu, la justice privée pour laquelle optent ces entreprises ne sera jamais gratuite, mais les entreprises y trouvent un grand avantage : celui de paraître, aux yeux des clients, être capables de traiter les problèmes internes de manière discrète, mais efficace (Calder, 1987).

Par conséquent, le règlement interne des conflits apparaît souhaitable aussi bien pour l'image que pour la crédibilité de l'entreprise (Shearing, Stenning et Addario, 1985).

3. Facteurs déterminant le choix du service de sécurité privée

Le choix d'un service de sécurité privée (interne ou à contrat) est principalement guidé par les besoins particuliers des compagnies qui y ont recours. La sécurité privée doit essentiellement répondre aux trois besoins de base des compagnies clientes : la protection de la vie et de la propriété intellectuelle et physique, la prévention du crime et la prévention des pertes économiques (Cunningham, 1990).

C'est donc en tenant compte des exigences particulières de l'entreprise que le choix du type de sécurité se pose vraiment. Des besoins tels que la prévention des incendies, le contrôle des accès, les enquêtes sur les crimes, l'identification des employés ou le maintien de l'ordre vont permettre de déterminer de façon plus précise quel type de sécurité serait le plus approprié dans chaque cas (voir tableau 3).

Il est généralement impossible de déterminer sans une analyse approfondie, le type de service de sécurité qui correspondrait le mieux aux besoins particuliers d'une compagnie. Pour cette raison, une entreprise devra prendre en considération certaines de ses caractéristiques qui orienteront la sélection d'un service bien adapté à ses besoins. Kakalik (1977) et Ocqueteau (1992) énumèrent cinq caractéristiques principales dont il faut tenir compte au moment de choisir un service de sécurité : 1) la spécificité des lieux à garder; 2) l'ampleur de la force de protection dont on a besoin; 3) la qualité et la spécificité du personnel dont on a besoin; 4) le type de tâches à effectuer et 5) le temps requis pour les besoins de la protection.

Tableau 3¹
 Les activités générales des services de sécurité internes et à contrat,
 aux États-Unis
 (en ordre d'importance)

Ordre d'importance	Sécurité interne	Sécurité à contrat
1	Protection de la vie et de la propriété	Protection de la vie et de la propriété
2	Prévention du crime	Prévention du crime
3	Prévention des pertes économiques	Prévention des pertes économiques
4	Prévention des incendies	Prévention des accidents
5	Contrôle des accès	Contrôle des accès
6	Enquêtes sur les crimes	Maintien de l'ordre
7	Identification des employés	Identification des employés
8	Maintien de l'ordre	Rapporter les crimes
9	Arrestation	Arrestation
10	Prévention des accidents	Information sur la sécurité
11	Rapporter les crimes	Enquêtes sur les crimes
12	Information sur la sécurité	Prévention des accidents
13	Contrôle du trafic	Contrôle du trafic

Outre ces éléments, il existe un certain nombre de généralités qui peuvent contribuer à améliorer la perception globale de l'entreprise quant au choix d'un des deux types de services de sécurité (interne et à contrat). Les entreprises doivent ainsi prendre en considération les facteurs liés à l'implantation, à l'utilisation et à l'évaluation du service de sécurité adopté.

A) Gestion financière et administrative d'un Service de sécurité

Les coûts d'emploi du personnel de sécurité varient considérablement selon le type de service employé. Il est reconnu que les coûts des services de sécurité à contrat sont moins élevés que ceux de la sécurité interne.

¹Tiré de Cunningham , 1990.

Il est incontestable que les salaires et les avantages sociaux des employés des agences de sécurité à contrat sont moindres (Ocqueteau, 1992). Les salaires demeurent pratiquement constants pour un même agent et les compagnies clientes n'ont pas à se soucier des augmentations ou primes additionnelles. Dans la plupart des cas, c'est l'agence qui assume les augmentations salariales de ses employés (Kakalik, 1977).

Outre les salaires et les avantages sociaux versés aux employés, il faut considérer les coûts de leur recrutement ainsi que de leur formation. Ces coûts sont minimes pour le client dans le cas de l'emploi d'une sécurité à contrat qui dispose déjà d'une banque d'employés prérecrutés et formés. La situation est toute autre dans le cas des services de sécurité interne, où la compagnie doit investir dans des effectifs nouvellement recrutés.

Des dépenses importantes sont souvent induites par l'intégration des employés dans le milieu de travail ainsi que par la gestion de leur carrière. Ici encore, la sécurité à contrat demande moins d'investissement que la sécurité interne. Les compagnies avec un service de sécurité interne doivent s'occuper seules de la carrière de leurs employés, tandis que les compagnies clientes d'une agence à contrat laissent à celle-ci la tâche de gérer les carrières des agents (Kakalik, 1977).

B) La qualité du personnel de sécurité

a) La formation

La qualité des employés de sécurité varie selon les services qu'ils offrent, les caractéristiques des agences qui les emploient et les besoins particuliers des compagnies clientes. Les fournisseurs de sécurité interne ont plus de possibilités d'offrir à leurs employés une formation initiale complète, suivie par des «mises à jour» régulières et adaptées au milieu de travail (Bottom et Kostanoski, 1990).

L'octroi de salaires plus élevés et de perspectives d'avancement plus alléchantes attirent des individus déjà qualifiés, comme c'est le cas des ex-policiers ou des ex-pompiers (Cunningham, 1990; Ocqueteau, 1992).

Les agences de sécurité à contrat disposent de moyens trop modestes pour assurer une formation régulière et spécialisée à leurs employés. Les plus importantes d'entre elles peuvent disposer d'une main d'oeuvre qualifiée, mais les coûts de leurs services atteignent souvent des montants exorbitants (Ocqueteau, 1992).

b) L'expertise en sécurité

Les agences de sécurité à contrat sont reconnues pour l'étendue de leurs activités. Les compagnies clientes ont ainsi la possibilité de combler leurs divers besoins en matière de sécurité par une vaste gamme de services offerts par une même agence (Kakalik, 1977).

Les services de sécurité interne, présentent l'avantage de satisfaire aux exigences particulières de l'entreprise cliente.

Bien que les services internes de sécurité puissent bénéficier de ressources humaines de haute qualité (Ocqueteau, 1992), ce sont encore les agences à contrat qui semblent disposer de la plus grande expertise en sécurité. Les services internes ont toutefois un personnel qui possède une bonne connaissance des lieux et des problématiques qui leur sont associées. La qualité de leur travail s'en voit alors améliorée (Kakalik, 1977).

c) La disponibilité de la main d'oeuvre

Plusieurs agences de sécurité à contrat ont l'avantage de disposer d'une main d'oeuvre nombreuse, diversifiée et formée. Les compagnies qui y ont recours peuvent au gré de leurs besoins remplacer, ajouter ou diminuer le nombre d'agents à leur service. Les agences à contrat assurent ainsi une grande flexibilité des ressources humaines, accommodant parfaitement les compagnies clientes.

Les services de sécurité interne n'ont pas la même aptitude à s'adapter puisque tout changement ou remplacement de personnel entraîne des frais supplémentaires associés au recrutement, au salaire, à la formation et, éventuellement, aux indemnités de départ. Pour éviter ces coûts, certains services internes recourent aux services d'agents contractuels pour pallier à un manque temporaire de personnel (Kakalik, 1977; Bottom et Kostanoski, 1990).

d) L'intégrité des employés

Les employés des services de sécurité interne ont un sentiment d'appartenance à la compagnie plus prononcé que les agents contractuels dont les liens avec le client se limitent aux activités préétablies dans le contrat (Ocqueteau, 1992). Les employeurs semblent avoir plus confiance dans leurs propres employés que dans les agents externes dont il ne connaissent souvent que le nom et les qualités de travailleurs. Or, la question de la confiance est importante lorsqu'il est question de sécurité (Prenzler, 1997). La nécessité de contrôler étroitement la diffusion de l'information et l'assurance que la compagnie ne sera victime d'aucune *fuite* de données confidentielles convainquent les dirigeants d'opter pour la sécurité interne. Il est également plus aisé d'exercer un contrôle serré sur ses propres employés que de traiter avec les agences externes pour trouver des solutions aux problèmes impliquant des agents (Ocqueteau, 1992). Il est plus facile d'adapter et de superviser sa propre sécurité en fonction des besoins changeants de la compagnie que de contrôler les actions d'un contractuel sur lequel on ne peut avoir qu'une influence indirecte (Kakalik, 1977; Cunningham, 1990).

L'intégrité des employés de sécurité face à la compagnie cliente peut également se mesurer à l'attitude qu'ils ont envers les autres employés de cette compagnie. Cette problématique se pose de façon moins aiguë avec les agents de sécurité à contrat. Ceux-ci demeurent plus impartiaux dans leurs décisions, puisque les relations qu'ils entretiennent avec les employés de la compagnie sont plutôt distantes (Kakalik, 1977; Cunningham, 1990). Ils ont en effet moins tendance à s'associer et à former des liens d'amitié avec d'autres employés.

Ils auront par conséquent plus de facilité à contrôler l'application des lois et des règlements, ainsi que les mesures établies par la compagnie où ils oeuvrent.

4. De l'industrialisation à l'information !

Dès la fin du XVIIIe siècle, la révolution industrielle n'a cessé de s'amplifier et de développer des technologies de plus en plus sophistiquées, devenues peu à peu indispensables à la vie quotidienne des sociétés (Saint-Pierre et Rousseau, 1992). Dès la fin du XIXe siècle, l'utilisation de ressources non matérielles permettant de produire de l'énergie et des biens a pris le plus d'essor. Comme le mentionnent Saint-Pierre et Rousseau (1992 : 8) :

L'utilisation du pétrole et de l'énergie électrique se généralise. C'est l'ère de la mécanique, de la chimie, des premières automobiles et du transport aérien. Le machinisme triomphe et devient une composante banalisée de la vie quotidienne. C'est aussi l'ère de l'application des principes scientifiques à la production.

Dans le grand déferlement des nouveautés, il en est plusieurs dans le domaine des télécommunications, dont personne n'a alors douté qu'elles contribueraient à transformer la vie des gens au point de créer, un siècle plus tard, une nouvelle ère - celle de l'information. Le secteur canadien des télécommunications est une industrie des plus développées dans le pays. Il joue également un rôle de chef de file mondial dans le secteur de la haute technologie (Conseil des sciences du Canada, 1992). Il se compose principalement de deux secteurs d'activités : celui des services de communications et celui de la production du matériel nécessaire à l'établissement de communications. Les deux secteurs contribuent conjointement à rendre les télécommunications indispensables dans la vie professionnelle et privée des Canadiens.

Il est aujourd'hui difficile d'imaginer la vie sans téléphone ni télévision et, de plus en plus, sans ordinateur. Toutes nos activités tournent autour des télécommunications, qu'on le veuille ou non. Les télécommunications apportent des avantages incalculables.

Pour n'en nommer que quelques deux citons le meilleur accès aux biens et services de consommation, l'accès plus rapide et plus diversifié aux divers types d'informations. Indirectement, mais visiblement, la croissance économique des sociétés se voit favorisée par la présence des télécommunications.

L'ère de l'information, comme celle de l'industrialisation, a apporté et apporte toujours son lot de biens-faits à la croissance économique des sociétés. Toutefois, l'ère de l'information connaît, depuis ses débuts, un lot impressionnant de difficultés d'ordre socio-légal. Le sabotage des chaînes de productions, le vandalisme de biens, le vol de propriétés matérielles et intellectuelles, l'utilisation illicite de biens et, bien évidemment, le vol et l'utilisation à des fins illicites de l'information commerciale et privée sont en bonne place sur la longue liste des inconvénients de l'ère de l'information. Les télécommunications sont alors soit l'enjeu, soit le facilitateur de nombreuses transgressions. Ces incidents peuvent se situer d'un bout à l'autre de l'échelle de gravité: ils peuvent aussi bien être constitués de gestes inoffensifs que d'actes criminels passibles de lourdes peines d'incarcération. Grabosky, Russel et Wright (1996) énumèrent quelques-uns de ces méfaits possibles :

□ *Le vol de services de télécommunication*

Le vol de services de télécommunications peut se réaliser de différentes manières parmi lesquelles il y a le non paiement de factures, l'utilisation abusive d'un téléphone public et l'usage des services téléphoniques à des fins personnelles au dépens des particuliers ou de compagnies.

□ *Le vol de la propriété intellectuelle*

Le vol de la propriété intellectuelle est un problème d'importance. Il est caractérisé par l'utilisation abusive et non autorisée de droits d'auteur ainsi que par l'usage à mauvais escient d'informations obtenues de façon illicite. Ce type de vol peut menacer la survie corporative ou le bien-être des propriétaires légitimes des informations subtilisées, qu'ils soient des personnes morales ou physiques.

Le vol de la propriété intellectuelle peut prendre diverses formes, dont notamment le vol d'éléments faisant partie du matériel de télécommunication (ex. disques durs d'ordinateurs) avec les informations qui s'y trouvent, le vol des procédés par interception des communications, qui sont des incidents fort courants bien que peu perceptibles à cause de leur nature discrète et enfin, l'espionnage industriel, qui constitue l'une des formes les plus poussées du vol de la propriété intellectuelle.

□ *La fraude par télécommunication*

La fraude par télécommunication peut aussi prendre diverses formes : le vol par carte de crédit, l'émission de chèques non couverts ou la sollicitation illégale qu'elle soit faite pour le compte d'entités commerciales ou des particuliers. La cueillette de dons sous forme monétaire en faveur d'une idéologie ou d'un organisme charitable fait partie du quotidien de nos sociétés. Mais ces gestes *humanitaires* sont parfois utilisés à des fins discrètes et peu louables (ex. financer les activités terroristes etc.), ce qui en fait une problématique de taille pour des sociétés qui le vivent. Ce type d'incidents est fort courant compte tenu de la difficulté de repérer leurs auteurs, ce qui occasionne des coûts astronomiques en termes de pertes, de prévention et, enfin, de répression (Cunningham, 1990).

□ *Le vandalisme électronique*

Le vandalisme électronique constitue une forme de destruction malicieuse d'informations par le biais d'un virus ou de toute autre forme de nuisance électronique. Ce type d'incidents peut être très dangereux pour la survie des entreprises commerciales, des organismes sociaux ou des instances gouvernementales.

5. Le droit à la vie privée

Le droit à la vie privée, tel que défini par le gouvernement canadien est un *droit de vivre en paix, sans intrusion ni interruption, et le droit de contrôler les renseignements qui touchent sa personne* (Bulletin d'actualité du Service de recherche du gouvernement canadien, 1996 : 5). La loi constitutionnelle assure à tous les citoyens du Canada le droit à la vie privée. Cette assurance s'applique à toutes les activités sociales, commerciales et politiques du pays.

La protection de la vie privée constitue une sorte de balise pour les compagnies dont les activités premières permettent l'accès direct à la vie privée de leurs clients. Les compagnies de télécommunications font partie de celles qui doivent constamment surveiller la qualité des communications privées et contrôler leurs accès. Aussi bien les usagers que les employés des compagnies de télécommunications peuvent être tentés d'outrepasser certaines limites prescrites par la loi fédérale régissant la communication privée ainsi que les renseignements qui y sont reliés (Code criminel art. 183 partie VI).

De nouvelles techniques et applications contribuent à augmenter les possibilités d'atteinte à la vie privée et, par le fait-même, à rendre désuètes les solutions de protection apportées aux techniques déjà existantes. Pour cette raison, le gouvernement fédéral et le secteur privé ont contribué conjointement à élaborer des *Principes directeurs sur la protection de la vie privée pour l'industrie des télécommunications* (Ministère des approvisionnement et Services Canada, 1996).

CONCLUSION

La sécurité privée défend et protège essentiellement les intérêts d'ordre privé. À l'occasion, elle peut s'investir dans ce qu'on appelle le contrôle du domaine public, mais ces rares cas sont souvent issus d'un besoin temporaire d'appui éprouvé par d'autres fournisseurs de sécurité (ex. support physique aux forces de l'ordre publiques). Le secteur privé de sécurité n'est pas régi par les mêmes réglementations légales (non étatiques) que le secteur public (étatiques). Il en résulte une division légale de leur pouvoir d'action et de l'ampleur de leurs activités.

Les raisons du recours à la sécurité privée ne sont toutefois pas uniquement l'effet du pouvoir que cette dernière détient ou non. Beaucoup d'organismes et, tout particulièrement, les entreprises commerciales font appel à la justice privée, afin de contrer plusieurs difficultés internes relatives à leur fonctionnement. Il s'agit, tout d'abord, de diminuer des coûts engendrés par des incidents problématiques, perpétrés aux dépens des entreprises, par un contrôle des activités des offenseurs. Il est également question des exigences légales en fonction de la protection des biens, personnes et revenus afin d'éviter aux entreprises les pertes dont le recouvrement est quasi impossible. Enfin, faiblesses marquantes du système de justice publique (lenteur, coûts élevés, traitement impersonnel des victimes, médiatisation de l'événement...) démontrent l'échec de ses capacités de résoudre les difficultés des entreprises de manière satisfaisante.

Le secteur commercial de télécommunications est une branche industrielle de production et de distribution de services de télécommunications particulièrement exposés aux actes des intrus malveillants. Pour cette raison, certaines restrictions légales s'appliquent quant à la protection de toute information traitée par ses entreprises. Certaines d'elles toutefois ne se limitent pas au respect des exigences gouvernementales et retiennent ou mettent sur pied des activités du secteur de la sécurité privée.

CHAPITRE 3

MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

La plupart des recherches sur la sécurité privée examine en exclusivité les services de sécurité à contrat, au détriment des autres fournisseurs de sécurité. La principale raison de ce manque d'intérêt pour les services internes réside dans les barrières d'accès aux informations que les compagnies érigent devant les chercheurs. La même situation s'applique aux prestations offertes par la sécurité privée. Ainsi, par exemple, la littérature déborde au sujet des gardiens de sécurité, mais nous savons relativement peu de choses sur les services d'investigation.

L'éthique semble constituer un obstacle principal à une connaissance approfondie du domaine des enquêtes dans le secteur privé. La confidentialité des informations traitées, jumelée au manque d'intérêt de la part des investigateurs à dévoiler des éléments - clés (procédures d'enquêtes, raisons de l'instauration d'une enquête, etc.) relatifs à leur travail, rend difficile, voire dans certains cas impossible, la tâche des chercheurs.

Une autre limite d'accès aux informations d'un service d'investigation, et plus particulièrement d'un service de sécurité interne, réside dans le fait que leur existence est peu connue. Ainsi, elles sont peu sollicitées. Les grandes entreprises oeuvrant dans les secteurs qui emploient un service de sécurité interne n'ont pas intérêt à ouvrir bien grandes leurs portes à toute personne qui aurait l'idée d'explorer leurs moyens et procédures de régulation des situations problématiques.

Bien au contraire, la discrétion évite aux entreprises de faire face aux individus dont les intérêts, de nature variée, pourraient nuire au bon déroulement des affaires. Certaines entreprises acceptent toutefois d'ouvrir leurs portes aux chercheurs, bien que de façon restrictive. Ce mémoire a bénéficié d'une grande attitude d'ouverture de la part de deux entreprises qui ont accepté que se mène cette recherche à l'intérieur de leurs services de sécurité interne.

En fait, nous tentons de mettre à jour le fonctionnement des services de sécurité interne de deux grosses compagnies et de démystifier leurs réalités organisationnelles et sociales. Il est à noter que nous délaissions l'étude de l'ensemble du département de sécurité des deux sites de recherche que nous analysons et que nous concentrons nos efforts uniquement sur leurs sections des enquêtes, qui, à elles seules, recèlent une masse complète d'informations des plus précieuses pour notre recherche. Mais avant de nous lancer dans la description et l'analyse des sections des enquêtes des compagnies A et B, nous rappellerons les objectifs de l'étude, son étendue, son groupe-cible, ainsi que les instruments de cueillette de données utilisés.

1. L'objet de l'étude

De manière générale, notre recherche vise à mettre en parallèle les aspects fonctionnels, organisationnels, légaux et économiques des services des enquêtes de deux différents départements de sécurité privée interne. Plus spécifiquement, nous allons décrire, de manière détaillée, les deux services de sécurité afin de mieux connaître leurs activités (événements traités), leur mode de fonctionnement quant aux affaires portées à leur attention, ainsi que les caractéristiques personnelles et professionnelles de leurs employés.

De plus, nous allons dégager de manière comparative des facteurs déterminant le recours des entreprises considérées à des prestations de services contractuelles ou aux prestations internes. Enfin, nous visons à mettre en lumière les avantages et les inconvénients perçus quant à la décision de recourir à l'un ou à l'autre type de recrutement (interne vs à contrat) au sein des Services de sécurité interne.

2. L'étendue de l'étude

Les deux services de sécurité à l'étude existent depuis plusieurs années, ayant connu des restructurations plus ou moins importantes qui ont parfois modifié leurs structures organisationnelles. Pour les besoins de notre étude, nous avons choisi d'opter pour une période d'activités sans changements importants, aussi bien pour l'une que pour l'autre des compagnies. Cette période s'échelonne sur 18 mois, entre le 1^{er} janvier 1996 et le 31 juillet 1997. Nous sommes cependant consciente qu'au moment de la rédaction de ce mémoire, la situation du marché des télécommunications pourrait avoir changé considérablement. Il s'agit en effet d'un domaine d'activité en pleine évolution. Par conséquent, certaines de nos conclusions paraîtront peut-être moins pertinentes. Toutefois, afin de situer nos résultats dans le bon contexte, nous sommes dans l'obligation de respecter les conditions dans lesquelles le mémoire a été produit.

Nous avons également délimité le territoire couvert par les activités des enquêteurs. Pour des raisons de commodité, nous avons pris en considération le territoire canadien uniquement. Compte tenu de l'importance et du nombre d'enquêtes effectuées par chacun des Services de sécurité, nous avons opté pour des régions où il y a des bonnes probabilités que le nombre et le type des enquêtes effectuées soient relativement similaires. Par conséquent, nous avons retenu la province de Québec pour la compagnie A¹ et la province de l'Ontario pour la compagnie B.

¹ Par souci de confidentialité, nous nous gardons de dévoiler toute information nominative concernant les compagnies ou les personnes (enquêteurs), faisant l'objet de l'étude. Afin de permettre une meilleure identification des deux compagnies, ainsi que de leurs Services de sécurité respectifs, nous les nommons : pour la compagnie A - Service de sécurité A et Service des enquêtes A, et pour la compagnie B - Service de sécurité B et Service des enquêtes B.

3. Les groupes cibles

A) Les compagnies A et B

Nous concentrons notre étude sur les Services de sécurité de deux importantes compagnies privées oeuvrant dans le domaine des télécommunications. Les compagnies en question opèrent, entre autres, dans les provinces de Québec et de l'Ontario.

Les produits de consommation (services et biens de communication) offerts par les deux compagnies diffèrent quant à leur constitution et leur usage. Contrairement aux produits de la compagnie B, qui sont substantiels et de longue durée, les produits de la compagnie A sont en général sans substance réelle et à usage restreint. Nous ne nous attarderons pas sur l'énumération de toutes les catégories de produits et services offerts par chacune des compagnies. Signalons uniquement que les différences quant aux produits offerts peuvent laisser croire que la comparaison entre les sections des enquêtes des Services des enquêtes A et B serait impossible ou non pertinente.

Cette conclusion aurait été vraie, si on s'arrêtait au seul aspect commercial de l'activité des compagnies ciblées. Mais il est plutôt rare qu'une instance de sécurité évolue dans un environnement unique. Aussi cette différence ne remet-elle aucunement en jeu la validité de notre recherche. Nous ne nous intéressons pas aux compagnies en tant que telles. Nous étudions plutôt leurs départements de sécurité interne respectifs.

B) Les Services de sécurité A et B

Le département de sécurité de la compagnie A est un service incorporé à l'entreprise. Il est assujéti presque uniquement aux règlements internes de la compagnie, puisqu'il n'existe pas au niveau provincial ou national de lois régissant les activités des Services internes de sécurité et du personnel qu'ils emploient.

Au 21 août 1997, le Service A employait 66 personnes, réparties dans huit sections d'activités différentes, à travers tous les territoires occupés par la compagnie A. Les huit sections sont : la direction, le contrôle des accès, la sécurité des réseaux, la fraude interurbaine, les enquêtes, les liaisons avec les instances de sécurité externe, la protection du personnel exécutif, les urgences, et les méthodes. Le personnel affecté aux tâches de surveillance physique des lieux de la compagnie – les gardiens de sécurité – ne font pas partie du Service.

La compagnie A utilise des services de gardiennage d'une agence de sécurité externe, dont les activités sont entièrement indépendantes de celles du Service de sécurité A.

L'organisation de la sécurité de la compagnie B est quelque peu différente de celle de la compagnie A. Elle est constituée de deux départements, entièrement indépendants l'un de l'autre. Toutefois, le directeur de l'un des Services, que l'on nommera le Service de sécurité B1, détient une influence informelle sur les décisions et les actions du personnel enquêteur de l'autre Service, Service de sécurité B2, puisqu'il remplit également le rôle du responsable de la sécurité de la compagnie pour tout le Canada.

Les deux composantes du Service de sécurité sont internes, comme pour la compagnie A.

Elles sont entièrement intégrées à la compagnie B et sont assujetties à ses règles puisque, tout comme dans la province de Québec, l'Ontario ne régit pas les activités des Services de sécurité internes ni ses agents (sauf pour les gardiens et enquêteurs engagés à contrat). Le Service de sécurité B1 effectue uniquement des activités d'enquêtes, tandis que le Service de sécurité B2 comprend trois sections assurant la sécurité de la compagnie : les enquêtes, le gardiennage et les contrôles. Les contrôleurs, qui sont au nombre de dix (10), sont des employés réguliers de la compagnie, et ont principalement pour rôle de déterminer l'importance des cas survenus sur les territoires de la compagnie B.

La direction du Service est composée de deux *managers*, dont l'un est responsable de la section des gardiens, ainsi que de la section des enquêtes, et l'autre a sous sa responsabilité le Service de sécurité B2 dans son entier. Les gardiens de sécurité, qui sont au nombre de 136, constituent l'effectif le plus imposant du Service.

Tous les gardiens font partie d'une seule agence de sécurité, externe à la compagnie, et sont donc du personnel contractuel. Les gardiens ont pour principale responsabilité le contrôle physique des lieux et la mise en évidence de tous les incidents, rapportés ou aperçus, survenus sur les territoires de la compagnie. Ils sont également employés comme personnel de remplacement dans la section des enquêtes.

C) Les Services des enquêtes des Services de sécurité respectifs

Les sections des enquêtes des compagnies A et B constituent les groupes cibles de notre étude. Nous basons notre recherche sur la population complète des enquêteurs constituant les sections des enquêtes du Service de sécurité A et du Service de sécurité B (B1 et B2). Pour les besoins du mémoire, nous jumelons les Services B1 et B2, afin que les données soient comparables à celles du Service de sécurité A.

Bien que les deux Services (A et B) soient intégrés à leur compagnie de façon similaire, ils n'emploient pas leurs enquêteurs par les mêmes voies de recrutement. Le personnel de la section des enquêtes du Service de sécurité A, qui traite tous les incidents problématiques dont la valeur de pertes directes est évaluée à plus de 100\$, est composé de huit (8) enquêteurs - 1 femme et 7 hommes - dont les bureaux sont situés à Montréal (pour sept d'entre eux) et à Ottawa (pour le 8ième²). Nos analyses porteront toutefois sur 8 enquêteurs, provenant tous de Montréal, parmi lesquels nous incluons l'actuel directeur-adjoint qui fut enquêteur pendant les 16 premiers mois (sur 18) de notre recherche. Notons que sept des huit enquêteurs ont été recrutés à l'intérieur de la compagnie A, ils sont ainsi considérés comme des employés internes. Un seul enquêteur a été engagé comme travailleur autonome. Ajoutons que la participation à notre recherche se faisait sur une base volontaire.

²Pour des raisons que nous avons précisées dans la section *Méthodologie*, les analyses sur les caractéristiques personnelles et professionnelles des enquêteurs n'incluent pas l'enquêteur d'Ottawa.

Le Service des enquêtes B emploie cinq enquêteurs. Tous ont accepté de se prêter à notre recherche. Deux de ces enquêteurs sont des employés internes de la compagnie B, un enquêteur est un contractuel oeuvrant à temps plein pour la compagnie, et deux autres sont des contractuels occasionnels.

Le Service des enquêtes B1 est constitué de quatre enquêteurs, chacun ayant un statut différent au sein de la compagnie B. Trois d'entre eux oeuvrent dans la région d'Ottawa et les environs (Gatineau, etc.), un autre fait des enquêtes dans la métropole de Toronto. Parmi les enquêteurs d'Ottawa, l'un est un employé régulier de la compagnie B et il remplit également le rôle de directeur (*manager*) du Service pour tout le territoire canadien. Un autre est un enquêteur contractuel régulier de la compagnie B qui oeuvre aux côtés du directeur pour une période renouvelable de deux ans et demi. Deux autres enquêteurs ont le statut de contractuels occasionnels ou sur appel. Ils ne travaillent pour la compagnie B qu'au besoin. L'un d'eux a réussi à obtenir un contrat d'un an avec la compagnie. Tous les enquêteurs sont des hommes. Trois d'entre eux utilisent au travail leur langue maternelle qui est l'anglais. Un seul est francophone. Leur âge varie entre 35 et 52 ans, avec une moyenne, au moment du recrutement pour le poste d'enquêteur, se situant autour de 34 ans.

Le Service de sécurité B2 comprend une toute petite section des enquêtes composée d'un seul enquêteur régulier et permanent de la compagnie. Cette section, appelée *Resources Protection Investigations*, est une instance corporative dont l'objectif premier est de protéger la compagnie contre les pertes et dommages directs ne dépassant pas 25 000 \$. Il est à noter que cette valeur est relative, dans la mesure où les actes délictueux ainsi traités, ne constituent pas, de l'avis de la compagnie B, une menace d'importance pour les activités, la réputation et le bon fonctionnement de la compagnie. L'enquêteur du Service des enquêtes B2, dont le titre officiel est *Former internal security staff*, est un homme de 35 ans, anglophone. Il fait partie du Service de sécurité B2 depuis le mois de novembre 1984, où il occupait initialement le poste de patrouilleur motorisé. Depuis février 1995, soit depuis deux ans et demi au 31 juillet 1997, il occupe le poste permanent d'enquêteur.

D) Les incidents problématiques traités par les enquêteurs

Notre étude prévoit un survol des aspects relatifs aux incidents problématiques traités par les deux Services des enquêtes (A et B) respectivement. Les informations se rapportant à ces incidents se trouvaient consignées dans des rapports d'événements rédigés et conservés par les enquêteurs. Pour les besoins du mémoire, nous qualifions toutes les situations problèmes, traitées par les enquêteurs des deux Services des enquêtes, d'incidents problématiques. Nous préférons utiliser le terme *incident* puisque, selon nous, il englobe l'ensemble des interprétations que l'on puisse donner au terme *acte, situation, comportement ou problème*.

Pour la période couvrant notre recherche, nous avons relevé dans le Service des enquêtes A, 1368 rapports d'événements. Ce nombre ne comprend pas les dossiers concernant les activités des enquêteurs autres que celles relatives aux enquêtes (conférences, cours, etc). Concernant le Service des enquêtes B, nous avons relevé environ³ 1004 rapports d'événements donnant lieu à des enquêtes (74 au Service B1 et 930 au Service B2).

Pour les besoins de notre étude, nous avons procédé à un échantillonnage aléatoire de la population des rapports produits par chacun des Services respectivement. Dans chacun des trois Services, nous avons dépouillé 50% des dossiers. Au bout du compte, nous avons consulté 684 dossiers du Service A, 37 dossiers dans le Service B1 et 465 dossiers du Service B2.

4. Type de recherche

Notre recherche se veut essentiellement quantitative, mais il nous est paru impossible d'effectuer une étude approfondie des Services des enquêtes sans recourir, en complément, à une approche plus qualitative.

³ Il s'agit d'un chiffre approximatif, puisque le nombre exact de rapports n'est pas disponible en raison d'une gestion lacunaire des dossiers de la part du Service des enquêtes B2.

Nous avons donc jumelé les deux modes de recherche, afin d'approfondir les sujets abordés. À titre d'exemple, ne mentionnons que les informations concernant l'ancienneté des enquêteurs que nous avons d'abord traitées de manière quantitative, mais que nous avons, en plus, complétées avec certains éléments qualitatifs provenant des entrevues avec les enquêteurs.

A) Les instruments de cueillette de données

Le questionnaire sur les caractéristiques personnelles et professionnelles du personnel des Services des enquêtes⁴.

Afin de mieux connaître les caractéristiques personnelles (leur âge, sexe ou leur formation académique, etc.) et professionnelles (appréciation du travail, relations professionnelles, etc.) des enquêteurs des Services des enquêtes étudiés, nous avons élaboré un questionnaire (en français pour le Service A et en anglais pour les Services B1 et B2), auquel tous les enquêteurs ont répondu.

De manière chronologique, nous avons établi premièrement un questionnaire-test auquel trois enquêteurs du Service des enquêtes A et un enquêteur du Service des enquêtes B1 ont répondu. En deuxième lieu, tout en tenant compte des réponses et suggestions apportées par les enquêteurs au questionnaire-test, nous avons rédigé deux nouveaux questionnaires. Chacun de ces questionnaires prenait en compte la réalité organisationnelle du Service auquel il était destiné. Par conséquent, bien que la majeure partie des questions aient été formulées de la même manière dans chacun des questionnaires, quelques unes ont dû être remaniées pour correspondre à la réalité des Services respectivement consultés. Par exemple, nous avons expressément omis de soumettre aux enquêteurs du Service des enquêtes A la question concernant leur expérience de travail en sécurité. Nous avons pris cette décision suite au questionnaire-test qui nous a révélé qu'aucun des enquêteurs ne possédait ce genre d'expérience de travail. La question s'appliquait alors uniquement aux enquêteurs du Service des enquêtes B1 et B2.

⁴Voir annexes 1.

Le questionnaire relatif aux rapports d'événements⁵

Le deuxième instrument de mesure concernait les rapports d'événements. Afin d'assurer une uniformité dans la cueillette d'informations chez les trois Services des enquêtes, nous avons établi un questionnaire tenant compte des éléments d'informations communs présents dans les rapports. Il est à noter que les différences dans les rapports d'événements consistaient surtout dans la disponibilité et la qualité des informations qui s'y trouvaient.

Lors de l'analyse de données, nous avons été obligée d'abandonner plusieurs informations contenues dans les rapports puisque leur quantité et leur qualité ne nous permettaient pas d'en tirer des conclusions valides. Concernant le Service A, c'est l'irrégularité des enquêteurs dans leurs manières d'inscrire des informations qui nous a causé le plus de difficultés; en particulier, en ce qui a trait à l'interprétation. Par exemple, l'indication *Jour de l'événement* pouvait aussi bien signifier *jour de la constatation* de l'événement que *jour où l'événement a réellement eu lieu*. Les deux significations étant très différentes l'une de l'autre. Concernant le Service B (B2 en particulier), la limite du traitement des données tenait cette fois au fait que plusieurs rapports ne contenaient tout simplement pas l'information qui aurait dû normalement s'y trouver.

Les entrevues informelles

Dans le but de compléter certaines informations apparues manquantes, nous avons mené quelques entrevues informelles avec les enquêteurs et les responsables des Services des enquêtes respectifs. Suite à une de ces entrevues, nous avons créé un questionnaire éclair auquel les enquêteurs des différents services ont été conviés de répondre de façon libre et volontaire. Les questions concernaient surtout les procédures d'enquêtes suivies par chacun des enquêteurs, ainsi que leur appréciation du fonctionnement du Service dont ils faisaient partie. Lors de ces entrevues, nous prenions des notes et discussions librement avec les interviewés.

⁵ Voir annexes 2.

Dans le Service des enquêtes A, cinq enquêteurs se sont soumis à l'exercice. Quant aux Services des enquêtes B1 et B2, deux enquêteurs ont bien voulu répondre à nos questions.

Les entrevues formelles

Nous nous sommes également entretenue avec les responsables des Services des enquêtes A et B1, ainsi qu'avec le seul enquêteur du Service B2. Dans le cas du dernier Service, nous avons choisi de ne pas interviewer le responsable du Service puisqu'il avait sous sa charge d'autres sections de sécurité. Nous avons jugé plus pertinent de questionner uniquement l'enquêteur. Les questions posées concernaient, dans tous les cas, les aspects relatifs au fonctionnement des Services des enquêtes, ainsi que les raisons du recours à un tel type d'enquêteurs et non pas à un autre.

Documentation organisationnelle

Afin de compléter les informations relatives au fonctionnement organisationnel et légal de chacun des Services des enquêtes, nous avons consulté plusieurs de leurs ouvrages. Nous en avons tiré des informations concernant, entre autres, les lois régissant les Services, les normes et directives concernant les politiques de sécurité des compagnies A et B, les droits des enquêteurs, ainsi que les responsabilités particulières de chacun des Services étudiés. Par souci de confidentialité, nous ne pouvons toutefois les énumérer, ni en juger la valeur.

**LES SERVICES DE SÉCURITÉ INTERNES
DES COMPAGNIES A ET B**

La mise en parallèle des Services de sécurité internes dont, en particulier, les sections des enquêtes de deux compagnies concernées par notre étude, nécessite une connaissance approfondie de leur structure organisationnelle et fonctionnelle respective. Une mise en parallèle judicieuse des éléments constituant les deux Services nécessite, à priori, une analyse détaillée des multiples aspects propres à chacun. Grâce à cette analyse, il sera possible de faire ressortir des différences et des similitudes relatives à l'environnement organisationnel et structurel des Services et, par conséquent, d'en extraire des informations concernant la plus value recherchée.

C'est dans le but de comparer le comparable et d'extraire le particulier qu'une description détaillée des Services des enquêtes de la compagnie A et B, ainsi qu'une analyse partielle de produits de leurs activités, s'impose. Il s'agit aussi bien d'avoir une vue globale sur les politiques régissant le fonctionnement des deux Services, qu'une vision plus approfondie de leurs activités.

Plus précisément, nos analyses porteront sur les politiques, rôles et responsabilités des Services de sécurité A et B, ainsi que sur les différentes caractérisant leurs sections des enquêtes. Par la suite, nous concentrerons notre étude sur les caractéristiques professionnelles et personnelles des enquêteurs, ainsi que sur leurs activités professionnelles. Au terme des analyses, nous présenterons de façon quantitative les données concernant les incidents traités par les deux Services.

CHAPITRE 4
LE SERVICE DES ENQUÊTES A

1. Le rôle et les responsabilités du Service de sécurité A

A) Le respect de l'éthique et des valeurs de la compagnie A

Respecter et faire respecter les valeurs implicites et explicites de la compagnie, telle est la toile de fond de l'existence-même du Service de sécurité A. Le rôle et les multiples responsabilités du Service n'ont d'essence qu'en raison des éventuelles dérogations, commises par des employés, aux principes sociaux et organisationnels préalablement établis par les instances dirigeantes de la compagnie.

La compagnie A précise les dérogations en question dans son *Code de conduite* (janvier 1996) destiné à tous les employés, quelle que soit leur fonction. La connaissance et le respect de ces conduites peuvent être comparés à l'obligation sociale de connaître la loi et d'agir en fonction de la loi. Dans l'esprit des dirigeants de la compagnie A, l'expression *Nul n'est censé ignorer le Code* s'applique à tous, et personne ne peut invoquer sa méconnaissance dans le cas où une conduite *interdite* lui est reprochée. Ce Code de conduite définit aussi bien les valeurs générales de la compagnie A que les principes et les règles encadrant les activités professionnelles et personnelles de ses employés. Ces valeurs sont de toute première importance, puisqu'elles contribuent à créer et à maintenir au sein de la compagnie une culture bien particulière.

B) Le rôle du Service de sécurité A

Le Service de sécurité A est une organisation intégrée à la compagnie dont la finalité première est la prévention et la lutte contre les actes criminels et quasi-criminels dirigés contre la compagnie et contre certaines de ses filiales, avec qui un contrat de service a été établi. Le Service doit par conséquent :

Créer, mettre en oeuvre, coordonner et/ou approuver les mesures de sécurité

appropriées, sur l'ensemble des réseaux, systèmes, services, dossiers, installations, et personnel (...), visant à assurer la protection des biens et revenus de la compagnie (Circulaire de la compagnie A).

Le Service doit également veiller au respect général des politiques, procédures et normes associées Le service doit également veiller au respect général des politiques, procédures et normes associées à la sécurité de la compagnie A. La notion de sécurité réfère ici à la prévention des pertes et dommages, aux accès et à la protection des biens matériels et de la propriété intellectuelle, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur des limites de la compagnie.

Le Service n'a cependant pas de rôle de surveillance physique des biens. Il constitue plutôt une instance de soutien ainsi que d'informatrice en matière de sécurité auprès de la compagnie.

Par ailleurs, le Service de sécurité doit contrôler et coordonner les demandes des autres services de la compagnie A et ce qui a trait au recours à des instances externes pour des questions touchant à la sécurité. De plus, le Service doit coordonner les obligations légales en matière de transmission d'informations confidentielles auprès des autorités ministérielles et policières. Le Service de sécurité A se doit principalement d'être intègre et loyal en tous points.

C) Les responsabilités particulières du Service de sécurité A

Le devoir de respecter et de faire respecter les valeurs de la compagnie confère au Service de sécurité A diverses responsabilités portant sur le respect et l'application des mesures de protection des biens, des personnes, des revenus et de l'information, tel qu'énoncées dans la *Politique de sécurité* (Circulaire de la compagnie A). Le Service doit, notamment :

- recevoir toute plainte concernant des dérogations à la sécurité dans la compagnie et enquêter, suite à la plainte reçue, sur des incidents pouvant directement ou indirectement porter atteinte aux biens, personnes et revenus de la compagnie;

- produire un rapport pour toute activité de prévention, ainsi que pour tout événement couvert par une enquête;
- établir des programmes de prévention dans le but de lutter plus efficacement contre les actes de malveillance que subit la compagnie de la part des employés ou de personnes externes;
- recueillir des renseignements vitaux en vue de contrer d'éventuelles situations de crise (émeutes, grèves, attentats à la bombe, etc.) pouvant survenir au sein de la compagnie (ou de ses filiales);
- veiller au respect des normes de sécurité du gouvernement, et coordonner les activités associées aux ordonnances de la Cour;
- agir à titre de conseiller auprès des autres services de la compagnie.

2. Les dispositions légales du Service de sécurité A

Il n'existe pas de dispositions légales provinciales ou fédérales spécifiques à l'organisation, au fonctionnement ou aux activités du Service de sécurité A. Eu égard au fait qu'il doit son existence à son propriétaire - la compagnie A - le Service de sécurité A n'est pas considéré comme une entité distincte de la compagnie et il n'est pas identifié comme tel. Le responsable de la section des enquêtes du Service ajoute :

Aucun fondement matériel - lois ou règlements - ne régit l'existence [du Service]. C'est une pure création de l'entreprise. Les seuls comptes à rendre vont aux responsables de l'entreprise.

Section des enquêtes du Service de sécurité A

1. Les fonctions et les responsabilités des enquêteurs

La principale responsabilité d'un enquêteur du Service de sécurité A est d'effectuer des enquêtes au sein de la compagnie A et pour le compte des compagnies qui lui sont affiliées.

Les enquêtes en question concernent divers événements et incidents de nature criminelle ou quasi-criminelle survenus sur le territoire de la compagnie ou de ses filiales. De plus, un enquêteur doit veiller à la prévention de la criminalité, doit assurer un contact constant avec diverses instances de sécurité externe à la compagnie A dont les services de police publique.

Il a également la responsabilité d'offrir de l'assistance et de l'aide à toute personne/cliente, associée à la compagnie A, manifestant un besoin de sécurité ou de prévention. Enfin, il doit entretenir des relations avec les citoyens en général, dans le but de maintenir la confiance populaire vis-à-vis des services offerts par la compagnie A.

2. La clientèle¹ desservie par le Service des enquêtes A

La clientèle du Service des enquêtes A se distingue selon qu'elle provienne de l'intérieur ou de l'extérieur de la compagnie A (voir tableau 1).

A) La clientèle interne

La clientèle interne du Service des enquêtes A est constituée à 94,3% des employés de la compagnie A (à partir des métiers ouvriers jusqu'aux cadres et la haute direction). Le Service offre, sans frais, divers types de prestations, spécifiques au rang de chacun de ses clients.

¹Les termes : clientèle, client, plaignant et victime signifient le statut de la personne qui fait appel au Service des enquêtes A.

Par le biais de présentations orales, de publications d'articles et d'envois de messages par divers moyens de messageries internes, tous les employés se voient offrir des services d'orientation et d'information sur la responsabilité en matière de protection des biens, des personnes, des informations et des revenus de la compagnie. Les employés cadres jouissent, en plus, d'informations supplémentaires concernant la sécurité des départements pour lesquels ils travaillent. Le Service des enquêtes A tend, tout particulièrement, à satisfaire leurs besoins en information en fournissant, suite aux enquêtes et analyses de cas, divers renseignements sur les infractions à la sécurité perpétrées ou pouvant être perpétrées au sein de départements qui sont sous leur responsabilité. Enfin, la haute direction tire profit du Service A en gardant l'oeil sur l'émergence et l'évolution des incidents problématiques au sein de la compagnie et y remédie de manière légale ou protocolaire, si la gravité de cas traités le requiert.

B) La clientèle externe

Outre les employés de la compagnie, le Service des enquêtes A dessert des compagnies affiliées par contrat de service à la compagnie A. Ce type de clientèle n'est toutefois pas très fréquent puisqu'il constitue à peine 3,8% de tous les clients desservis par le Service des enquêtes A (voir tableau 4). Le Service dessert également diverses instances privées et gouvernementales québécoises et canadiennes. Leur proportion ne dépasse toutefois pas 2% de toute la clientèle desservie.

Tableau 4
La fréquence du recours de la clientèle de provenances diverses
au Service des enquêtes A

Clientèle	Service des enquêtes A	%
Compagnie A	644	94,3
Entreprises affiliées	26	3,8
Autres	13	1,9
Sous-total	683*	100
Taux de plaintes pour 1000 employés	804	

- Données présentes : 683 / 684 (99,9%) de tous les dossiers traités.

Le Service des enquêtes A reçoit et se concentre beaucoup plus sur des cas venant de interne que ceux de l'externe. Il semble qu'il existe au moins trois explications à cette situation. La première concerne les politiques de sécurité de la compagnie, qui régissent les priorités d'action des enquêteurs. L'une de ces priorités concerne les enquêtes sur le personnel de la compagnie. La deuxième explication a trait aux coûts pécuniers que doivent défrayer les entreprises affiliées à la compagnie A, afin de recourir aux services des enquêteurs du Service A. En fait, ces entreprises préfèrent souvent faire appel à d'autres moyens (moins coûteux) de protection de leurs biens et personnes, ou même taire les incidents mineurs, dans le seul but d'éviter des dépenses jugées *extravagantes*. La troisième explication se rapporte au choix délibéré des enquêteurs de concentrer leurs efforts autour des événements impliquant un ou des membres du personnel de la compagnie en tant que telle. Aux dires des enquêteurs, ces événements sont bien plus intéressants et plus valorisants à traiter que les incidents mineurs commis par les individus externes à la compagnie, souvent difficiles à solutionner.

3. Le statut des enquêteurs

Tous les enquêteurs du Service A travaillent pour la compagnie A de façon régulière et à temps plein. Sept d'entre eux sont des employés permanents et font partie du personnel cadre. Un seul enquêteur, qui est un travailleur autonome, est engagé à titre de contractuel.

Il est à noter que le Service s'est doté d'une politique interne qui stipule que le poste d'enquêteur sera offert prioritairement aux employés réguliers issus des autres services de la compagnie. Les candidats externes ou non permanents de la compagnie ne peuvent être engagés qu'en raison d'un manque de personnel qualifié en provenance de la compagnie et ce, de façon contractuelle uniquement. Il n'est toutefois pas nouveau pour le Service d'engager pour un objet spécifique un enquêteur de l'extérieur de la compagnie. Dans les périodes qui précèdent notre étude, plusieurs contractuels ont fait partie des rangs. Mais, il n'est pas d'usage pour la compagnie d'avoir recours aux ressources externes de façon régulière et permanente.

La politique concernant la provenance spécifique des ressources humaines du Service n'est pas une pure conception organisationnelle. En fait, un objectif bien clair y est véhiculé : éviter au Service de dépenser de l'énergie et de l'argent pour la formation des recrues. Dès l'entrée au Service des enquêtes, les nouveaux admis doivent avoir une connaissance théorique et pratique (et cette dernière est une des plus importantes) des différentes particularités de la compagnie, dont le fonctionnement des autres services et départements, leur culture organisationnelle respective, ainsi que les liens qui existent entre eux.

Il est également admis qu'un employé contractuel ne profite pas des mêmes avantages sociaux et financiers qu'un employé régulier. Le salaire d'un enquêteur permanent varie actuellement entre 50 000\$ et 69 000\$ par année.

Aux dires du responsable de la section des enquêtes, un enquêteur permanent qui entre en poste reçoit nécessairement le même salaire de base auquel il avait droit dans son poste précédent. Le montant du salaire peut alors varier d'une personne à l'autre. Quant à l'enquêteur engagé à contrat, sa rémunération est déterminée lors de la signature du contrat. Le montant négocié ne saurait alors être plus élevé que celui des autres enquêteurs, ses compétences et son expérience dans la compagnie étant moindres. Ces honoraires annuels se situent, actuellement, entre 40 000\$ et 49 000\$.

A) Les pouvoirs des enquêteurs

Tous les enquêteurs du Service agissent à titre de représentants du propriétaire de la compagnie (Code criminel, art. 40 - 41), ce qui leur donne droit d'accès à tous les lieux de la compagnie, à tout le matériel, ainsi qu'à tous les documents organisationnels (sauf en ce qui concerne les informations personnelles sur les employés et les clients de la compagnie) pouvant s'avérer utiles dans une ou des enquêtes en cours.

Lors d'un entretien avec l'un des avocats de la compagnie A, nous avons appris qu'il est permis, par la loi (Code du travail), aux représentant d'un propriétaire le pouvoir d'interroger tout employé de la compagnie susceptible d'apporter, d'une manière ou d'une autre, des informations pouvant les aider à élucider un problème.

De plus, le Code criminel (art.494, alinéa 2) stipule que :

Quiconque est, selon le cas :

- a) le propriétaire ou une personne en possession légitime d'un bien;*
 - b) une personne autorisée par le propriétaire ou par personne en possession légitime d'un bien,*
- peut arrêter sans mandat une personne qu'il trouve en train de commettre une infraction criminelle sur ou concernant ce bien.*

Les enquêteurs peuvent alors se promouvoir de ce droit, dans les limites établies par la loi.

Car à l'alinéa 3 du même article (494), le Code criminel indique :

Quiconque n'étant pas un agent de la paix, arrête une personne sans mandat doit aussitôt la livrer à un agent de la paix.

Le pouvoir d'interrogation des enquêteurs vis-à-vis des gens externes à la compagnie n'est pas aussi évident. Dans le cas où l'acte enquêté est de nature criminelle et qu'il nécessite une enquête approfondie, les enquêteurs contactent le corps policier dont la juridiction correspond au lieu où l'acte s'est déroulé et laissent à la police le soin de mener les procédures judiciaires jusqu'à leurs conclusions. Les enquêteurs ont alors le choix de se retirer du dossier ou d'assister, au besoin, les démarches policières.

Dans le cas d'une situation nécessitant l'intervention policière sur le territoire de la compagnie, les enquêteurs ne peuvent prendre l'initiative de participer à l'intervention au même titre que les policiers. Ils ne peuvent pas participer aux interventions, mais ils constituent une ressource très précieuse quant à la connaissance des rouages de la compagnie. Ils ont alors la possibilité d'offrir aux policiers une assistance sans pareille.

B) Les droits de l'enquêteur contractuel²

Le contrat de service que le département de sécurité signe avec l'enquêteur contractuel stipule plusieurs éléments de base régissant leur relation. En premier lieu, le contractuel n'est pas un employé de la compagnie A et il ne peut, en aucun temps, être ainsi considéré. Ses activités, obligations, droits et responsabilités ne peuvent outrepasser les éléments contenus dans le contrat, à moins d'une demande explicite de la part de la compagnie.

² Par contractuel, nous désignons les personnes liées par contrat avec la compagnie A, ainsi que les sous-traitants employés par ledit contractuel.

En termes d'obligations, les activités du contractuel ne diffèrent guère de celles des autres enquêteurs. Selon le contrat, l'employé contractant doit traiter les mêmes incidents, criminalisables que les enquêteurs réguliers. En réalité, l'enquêteur s'est vu accordé le traitement exclusif d'un certain type des cas de moindre importance, à faible implication de la part des employés de la compagnie A. Le contractuel doit, en contrepartie, se plier à toutes les procédures légales et aux règlements de la compagnie, afin de ne pas agir à l'encontre des normes établies.

C) L'ancienneté des enquêteurs

La connaissance des rouages de la compagnie semble être l'élément crucial en regard de l'embauche des enquêteurs provenant de la compagnie. Nous avons voulu vérifier jusqu'à quel point cette connaissance peut être effective. Nous avons calculé le nombre d'années que les enquêteurs ont passé au sein de la compagnie A, y compris dans le Service de sécurité A, avant de débiter au poste d'enquêteur.

Le tableau 5 indique que sept enquêteurs sur huit, y compris l'enquêteur contractuel, ont débuté leurs carrières respectives dans d'autres départements de la compagnie A que celui du Service des enquêtes A. Le nombre d'années travaillées par les enquêteurs pour la compagnie A, jusqu'au moment de leur recrutement au poste d'enquêteur, est relativement élevé puisqu'il se situe entre 3 et 26 ans, avec une moyenne de près de 15 ans (14,8 ans; l'écart-type : 7,8 ans). Il nous est ainsi possible d'affirmer que les enquêteurs engagés dans le Service de sécurité A doivent nécessairement avoir une bonne connaissance des rouages de la compagnie. Il est également évident que l'âge moyen des enquêteurs, au moment de leur recrutement au Service des enquêtes A, est assez élevé. Cette moyenne se situe à 37 ans (37,1 ans; écart type : 8,5 ans).

Nous avons également vérifié le nombre d'années passées au poste d'enquêteur jusqu'au 31 juillet 1997. Tel que le tableau 2 l'indique, ce nombre varie entre 2 semaines et 15 ans, la moyenne se situant à plus de 4 ans (4,3 ans; écart-type : 4,9 ans). Nous pouvons alors confirmer les propos du responsable de la section des enquêtes voulant que le séjour au Service en tant qu'enquêteur n'est que passager, sauf exceptions.

Tableau 5
L'ancienneté³ des enquêteurs au sein du Service des enquêtes A
au 31 juillet 1997

No Enq	Poste / avant Service de sécurité A	Ancienneté / compagnie A avant poste d'enquêteur (en années)	Ancienneté/ enquêteur au Service des enquêtes A (en années)	Âge / au moment du recrutement pour le poste d'enquêteur	Âge actuel des enquêteurs
1	Directeur	26	2	47	49
2	Directeur	16	7	37	44
3	Directeur	8	15	33	48
4	Directeur	21	1	42	43
5	Directeur	20	2	46	48
6	Directeur	16	5	41	46
7	Enquêteur/ externe	8	2	24	26
8	Consultant	3	2 semaines	27	27
moy.		148	43	371	414
écart-type		78	49	85	94

Par ailleurs, le processus d'embauche des enquêteurs n'a pas été le-même pour chacun d'eux. Quatre d'entre eux ont demandé un transfert volontaire, deux ont postulé suite à un affichage interne, un autre a vécu une mutation obligatoire et le dernier a postulé de l'extérieur de la compagnie (enquêteur contractuel).

³ Nous arrondissons les années à l'année la plus proche.

Il semble alors évident que l'instance dirigeante du Service de sécurité dispose d'une certaine souplesse et d'une liberté d'action quant au choix des moyens de recrutement de son personnel.

D) Le roulement des enquêteurs

a) Les remplacements permanents

Le Service des enquêtes A assure une certaine stabilité de carrière au personnel qu'il emploie. Toutefois, tous les enquêteurs réguliers sont soumis à des réévaluations annuelles qui donnent au Service un aperçu de la qualité de leur travail. Les évaluations sont effectuées sur la base du rendement en nombre de dossiers traités, de la qualité des enquêtes effectuées et de la satisfaction du Service quant au travail général de l'enquêteur. La valeur du rendement de chacun des enquêteurs ne peut, bien évidemment, pas être calculée de façon purement objective. Certains facteurs sont considérés de façon très subjective. Il s'agit notamment du temps que les enquêteurs prennent pour effectuer des enquêtes de complexité variable. Les résultats de ces évaluations ne conduisent pas automatiquement à des mesures de correction, s'il y a lieu, aussi drastiques que celles associées aux contractuels. Mais, les informations recueillies et archivées servent nécessairement à comparer l'efficacité des enquêteurs en fonction du temps de travail investi.

Un enquêteur employé régulier de la compagnie, doit passer un minimum de 2 ans dans le Service pour apprendre et s'habituer aux rouages de l'activité d'un enquêteur. Par ailleurs, au bout de quelques années, il peut être muté à un autre poste dans la compagnie, afin de faire place à du «sang neuf». Comme le mentionne le responsable de la section des enquêtes:

C'est comme ça partout maintenant à [la compagnie]. C'est fini le temps où on entrait en poste dans un Service et qu'on était convaincu d'y rester pour le restant de nos jours (...). La politique [du Service] est de renouveler le personnel ou une certaine partie du personnel.

Le passage des employés de la compagnie A par le Service des enquêtes est alors considéré comme une sorte de stage, d'une durée variant entre 2 et 5 ans, au bout duquel les effectifs se renouvellent, afin de garder de la fraîcheur dans le Service. Le renouveau amène de nouvelles philosophies et de nouvelles expertises, ce qui permet au Service de demeurer constamment à l'affût des changements «sociaux» s'opérant dans la compagnie. Il existe, cependant des exceptions à la règle, puisqu'un petit nombre d'enquêteurs (2) particulièrement performants occupent une place quasi permanente au sein du Service. Aux dires du responsable:

Qu'est-ce qui est important dans le Service comme le nôtre, c'est d'avoir et des gens nouveaux, nouvellement arrivés avec une nouvelle façon de voir les choses et des gens d'expérience.

Le changement de personnel ne conduit pas automatiquement à des mises à pied. Au contraire, le Service des enquêtes tend à replacer ses effectifs dans d'autres départements de la compagnie, en fonction des intérêts et du bien-être du principal intéressé : le replacé.

Il n'est cependant pas toujours facile de satisfaire entièrement tout le monde. Une telle situation crée une certaine insécurité. Pour cette raison, chaque enquêteur partant a le dernier mot sur le nouveau poste qu'on lui propose. Le Service s'assure qu'il soit satisfait, sinon une autre place lui est suggérée et un autre poste lui est offert.

b) Les remplacements temporaires

Les absences temporaires des enquêteurs pour des raisons personnelles et professionnelles constituent une réalité avec laquelle le Service des enquêtes A doit composer quotidiennement; les enquêteurs absents du travail de façon temporaire ne sont pas remplacés. Que ce soit pour une raison de santé, de vacances, de voyage ou de formation, le poste demeure vacant jusqu'au retour de son occupant. Dans cette situation, les enquêtes sont tout de même menées sans interruption. Elles sont redistribuées en fonction des cas prioritaires parmi les enquêteurs demeurant sur place. Les enquêtes de moindre importance sont reportées à une date ultérieure, puisqu'elles ne nécessitent pas d'intervention

immédiate. Cette façon de procéder est d'autant aisée qu'il n'existe pas, au sein de la section, une répartition particulière des cas. Seul l'enquêteur contractuel a à sa charge des cas spécifiques concernant une dérogation criminelle précise. Quant aux autres enquêteurs, leur champs d'enquête n'est limité que par les territoires qui leur sont assignés.

Chacun d'eux agit en fonction des événements qui surviennent sur *son* territoire, sans toutefois être strictement rattaché à ce dernier. Le nombre de cas qui sont assignés aux enquêteurs dépend, dans une large mesure, de la capacité personnelle de chacun d'eux de les résoudre en un temps précis. Le temps d'une enquête variera en fonction de caractéristiques telles l'importance des pertes subies, la qualité du suspect, la disponibilité des preuves et la gravité des conséquences suite à l'enquête. En moyenne, toutefois, le nombre de cas traités par chaque enquêteur est fort similaire d'un enquêteur à l'autre.

E) L'expérience dans le domaine de la sécurité

Tous les enquêteurs, sans exception, sont des civils. Quoique l'un d'eux possède une formation policière, il n'a jamais travaillé dans ce domaine. Le fait de ne contenir dans ses rang aucun ex-policier n'est pas un hasard pour le Service des enquêtes A. C'est plutôt une conséquence des expériences antérieures qui ont prouvé que les modes de travail des policiers, ainsi que leur culture professionnelle, ne correspondent pas aux valeurs préconisées par la compagnie A. La philosophie d'approche plus *douce* des enquêteurs du Service contrecarre celle de la police, plus stricte et radicale. C'est probablement la culture et l'éducation des gens avec lesquels traitent les enquêteurs du Service qui fait toute la différence. L'approche humaine constitue d'ailleurs une grande caractéristique du travail des enquêteurs du Service des enquêtes A. Cet humanisme apparaît dans toutes leurs activités. Lors des rencontres avec les employés (suspects ou victimes), les enquêteurs adoptent une attitude d'empathie, ce qui les aide à créer un climat de confiance.

F) La scolarité et la formation personnelle des enquêteurs

Puisqu'aucun enquêteur n'a de formation pratique dans le domaine des enquêtes, nous avons tenté de savoir quelle formation académique ils détenaient en entrant au Service. Par le biais du questionnaire, nous avons relevé que seuls deux des huit enquêteurs ont reçu une formation académique dans le domaine de la sécurité. L'un a étudié 3 années au CÉGEP en technique policière et a terminé sa formation de policier à l'Institut de police de Nicolet. Il est le seul à détenir une formation policière, sans toutefois avoir des connaissances précises en enquête. L'autre possède un certificat en criminologie, ce qui lui donne une formation fort générale sur la sécurité, mais ne le prépare pas spécifiquement pour un travail d'enquêteur.

Les autres enquêteurs ne possèdent aucune formation particulière dans le domaine de la sécurité. Cependant, au moment d'écrire ces propos, nous devons signaler que l'un des enquêteurs complète un certificat universitaire en *Planification en milieu policier* et que le responsable de la section des enquêtes poursuit un certificat en *Gestion appliquée aux organisations policières*. Bientôt donc, quatre des huit enquêteurs jouiront d'une formation académique reliée plus ou moins directement au domaine de la sécurité. Pour l'heure, seulement deux d'entre eux, les plus jeunes (26 et 27 ans) peuvent faire état d'une scolarité post-secondaire complétée.

Nous pouvons alors affirmer que la scolarité générale des enquêteurs agissant pour le compte du Service des enquêtes de la compagnie A n'est pas élevée. Ceux-ci débutent leur travail d'enquêteurs en tant que purs profanes, sans aucune conception des procédures d'enquêtes. Bien que le responsable de la section des enquêtes affirme que les exigences d'embauche du Service relatives à la scolarité des candidats sont de plus en plus élevées et que la formation universitaire est fortement privilégiée, il n'en demeure pas moins que la plupart des enquêteurs ont joint le Service d'enquêtes A sans aucune préparation en matière d'enquêtes.

Bien que le responsable de la section des enquêtes affirme que les exigences d'embauche du Service relatives à la scolarité des candidats sont de plus en plus élevées et que la formation universitaire est fortement privilégiée, il n'en demeure pas moins que la plupart des enquêteurs ont joint le Service d'enquêtes A sans aucune préparation en matière d'enquêtes.

Nous avons également vérifié si le manque d'une expertise en enquête est comblé par une formation des enquêteurs au sein même du Service des enquêtes. Pour ce faire, nous avons effectué des entrevues informelles avec cinq des 8 enquêteurs du Service, leur demandant s'ils se sentaient bien préparés au travail d'enquêteur, à leur entrée dans le Service. Tous, sans exception, ont répondu «Non». Deux d'entre eux, précisent qu'ils étaient préparés théoriquement, mais pas pratiquement.

Nous avons également noté que tous les enquêteurs déplorent le manque de formation de base au sein du Service. Ils révèlent que, dès leur entrée, ils devaient démontrer un professionnalisme et une expertise qu'ils étaient loin de posséder. Dès le début, ils étaient responsables de leurs faits et gestes, sans vraiment savoir s'ils agissaient de façon réglementaire. Un des enquêteurs avoue avoir appris les rudiments d'enquêtes sur le tas. Il déplore avoir eu à *bien fouiller* pour se renseigner sur le *comment faire* une bonne enquête. Un autre enquêteur dénonce le manque d'encadrement du Service «*Je me cherchais beaucoup, je ne voulais pas déranger*». Un troisième enquêteur ajoute qu'en arrivant au Service, il sentait de la réticence de la part des autres enquêteurs, ce qu'il a pris pour une forme de jalousie ou de «*ne touche pas à ma business*». Nous pouvons en tirer la conclusion que la section des enquêtes n'est pas préparée à recevoir de nouveaux enquêteurs et moins encore à leur offrir une formation de base et à leur assurer une assistance adéquate. De plus, nous croyons qu'une certaine forme de compétition existe entre les enquêteurs, ce qui contribue à rendre l'atmosphère de travail quelque peu tendue.

Par ailleurs, si la formation de base offerte par le Service laisse à désirer, les enquêteurs ont la possibilité de se former individuellement et collectivement de façon partielle ou permanente, aux frais du Service (sauf pour l'enquêteur contractuel); pour autant que la formation reçue suive la lignée du travail exigé. La responsabilité de veiller à sa formation revient entièrement à l'enquêteur. Le Service des enquêtes ne peut l'obliger à suivre des cours. Il peut lui proposer ou même organiser des séances de formation sur des sujets concernant la sécurité. Mais c'est à l'enquêteur seul que revient la décision finale d'en profiter.

Par le biais des inscriptions informatiques, nous avons recueilli des informations sur les cours suivis par tous les enquêteurs, proposés et offerts par le Service des enquêtes A. Nous ne pouvons toutefois pas indiquer la période au cours de laquelle tous ces cours ont été suivis puisqu'aucune date n'est mentionnée dans les fichiers. Pour rester fidèle à la période de temps étudiée, nous avons associé la proportion du nombre de jours de formation indiqué au fichier informatique au nombre d'heures de travail, tiré du fichier central de la compagnie, durant lesquelles les enquêteurs ont reçu une formation quelconque.

Puisqu'une journée correspond à sept heures et demi de travail, nous avons fait des calculs appropriés pour connaître le nombre de jours consacrés à la formation. De plus, par manque de précisions concernant le contenu des cours, nous avons relevé uniquement leur objet. Ainsi, sur 154½ journées de cours suivis (1 158 heures), 53,8% (83) concernaient la Sécurité, 23,7% (36½) la gestion, 16,8% (26) l'informatique et 5,7% (9) étaient de nature indéterminée. Il est intéressant de remarquer que le coût moyen de la formation annuelle de tous les enquêteurs se situe autour de 6 000\$, ce qui correspond à 750\$ par enquêteur (pour 8 enquêteurs).

4. Le travail d'enquête

A) Les horaires de travail

Comme nous venons de le mentionner, les enquêteurs du Service des enquêtes A doivent effectuer un minimum quotidien de sept heures et demi de travail, du lundi au vendredi. Ce minimum d'heures correspond à l'horaire fixe et rémunéré imposé par le Service. Il s'avère toutefois rare qu'un enquêteur travaille uniquement 37 heures et demi par semaine, et ceci est vrai pour l'ensemble des enquêteurs.

Il est de tradition, au sein du Service, que les employés non syndiqués (les cadres) donnent de leur propre gré du temps supplémentaire. La tendance des enquêteurs varie alors de deux à dix heures par semaine travaillées en dehors de l'horaire régulier, ce qui donne environ 45 heures par semaine au total. La moyenne de ces heures se situe autour de 7 heures et demi réparties sur sept jours et elles sont effectuées le soir ou les fins de semaine. Ces heures supplémentaires, quoique non rémunérées, peuvent être récompensées par des journées de congé. Mais peu d'enquêteurs s'en prévalent réellement, puisqu'aux dires de l'un d'eux «*On serait tout le temps en vacances*».

À l'horaire régulier rémunéré des enquêteurs s'ajoute une obligation périodique pour une durée d'une semaine - une fois sur sept semaines - de demeurer disponible 24h sur 24 en prévision d'une éventuelle urgence. Les enquêteurs sont alors rémunérés 30% de plus que leur salaire régulier. Il est à souligner que l'enquêteur contractuel n'est pas soumis à cette obligation. Par conséquent, la rotation se fait en fonction du nombre d'enquêteurs permanents (7).

B) Les activités

La principale activité des enquêteurs du Service des enquêtes A est, par l'évidence même, l'enquête. Une enquête est une recherche d'informations, de preuves, d'indices et de tout autre élément pouvant conduire l'enquêteur à découvrir l'auteur d'un acte délictueux. Les enquêtes, telles que menées par le personnel du Service A, sont assujetties à des étapes dont l'accomplissement est strictement respecté.

Le processus commence par la réception d'une plainte. Celle-ci se fait habituellement par téléphone, mais parfois il peut s'agir d'une lettre (quelques fois anonyme) ou d'une déposition verbale de la part de la victime ou du témoin de l'événement dénoncé. L'enquêteur à qui la plainte a été assignée vérifie alors la crédibilité aussi bien de la plainte que de son auteur. À cette étape-ci, il s'agit de vérifier si une réelle enquête doit être amorcée. L'enquêteur contacte alors le plaignant et se renseigne sur les éléments-clés de l'événement. Cette vérification sert à deux fins : 1) s'assurer que la plainte permet à la compagnie A d'éviter des pertes probables et 2) satisfaire le client qui s'attend habituellement à ce que son initiative de dénoncer soit prise au sérieux.

Une fois, la crédibilité de la plainte et du plaignant évaluée, l'enquêteur prend la décision de débiter ou non l'enquête. Dans l'affirmative, il ouvre le dossier de plainte et commence sa recherche de preuves. Ici débute l'étape la plus longue de tout le processus d'enquête. L'enquêteur doit rencontrer et interroger toutes les personnes susceptibles de le renseigner sur l'événement dénoncé ainsi que sur son auteur présumé. Si ce dernier s'avère être un membre du personnel de la compagnie A, l'enquêteur contacte le département de travail de celui-ci et avise la direction qui, pour sa part, doit prendre des mesures nécessaires en attendant les résultats de l'enquête.

Bien que les procédures d'enquêtes soient relativement similaires d'une affaire à l'autre, une grande différence tient au statut de l'auteur de l'acte. Une enquête sera différente selon que son auteur est un employé de la compagnie A ou une personne de l'extérieur.

Lorsque l'auteur est un employé, l'enquêteur a le droit, au nom du propriétaire de la compagnie, de l'obliger à se soumettre à une entrevue - interrogatoire. La rencontre se fait habituellement, une fois les preuves établies, en présence d'un directeur de l'employé et d'un représentant syndical. La présence de ce dernier n'est requise que pour les employés syndiqués et ce, en réponse à leur demande explicite. Le directeur sert de témoin à l'entrevue et prend toutes les notes. Lors de l'entrevue, l'enquêteur présente les faits ainsi que les preuves à toutes les personnes présentes et demande des explications au suspect. C'est à ce dernier qu'incombe la responsabilité de prouver son innocence. Le fardeau de la preuve est ici en quelque sorte renversé par rapport aux procédures judiciaires. Une fois l'entrevue terminée, l'employé peut, mais n'y nullement obligé, signer une déclaration qui est une forme d'acceptation de preuves. Une fois la déclaration signée, l'employé est relevé de ses fonctions avec ou sans salaire, selon la discrétion du département de travail de l'employé, pour une période de temps indéterminée. Cette période sert habituellement à déterminer la sanction qui sera attribuée à l'individu. Il n'est pas du ressort du Service des enquêtes d'établir la sanction pour l'acte commis. L'enquêteur a toutefois l'obligation de produire un rapport, dont certains porteront la mention de *Majeur A* ou *Majeur B*. Ces deux types de rapports s'appliquent principalement aux dossiers concernant les événements problématiques impliquant des employés de la compagnie A. Ce sont les *majeurs A* qui conduisent le plus souvent à la mise à pied d'un employé. Ces rapports font d'ailleurs l'objet d'un examen détaillé de la part de la direction du département auquel l'employé est rattaché. Le rapport sert alors de base pour déterminer la sanction. Ce rapport est remis aux instances dirigeantes de la compagnie, ainsi qu'aux départements impliqués dans la prise de décision sur les mesures disciplinaires ou autres applicables.

C'est le *Département des relations de travail*, pour les employés syndiqués, et le *Département des ressources humaines*, pour les cadres, qui ont le pouvoir et l'obligation de déterminer la mesure qui sera appliquée au cas traité. Les mesures disciplinaires classiques sont l'avertissement verbal, l'avertissement par écrit, la mutation, la suspension et le congédiement. La détermination de la mesure disciplinaire s'effectue bien souvent à partir des précédentes qui font office de *jurisprudence*. Toutefois, dans le cas de poursuites judiciaires, c'est le contentieux de la compagnie qui propose les mesures qui lui paraissent les plus adéquates. Nous avons toutefois relevé que la *Jurisprudence* ne constitue pas toujours un fondement de la prise de décision dans la détermination de la sanction au sein de la compagnie A. L'utilisation de la *jurisprudence* ne sert qu'à l'établissement de lignes directrices, auxquelles certains départements se conforment et d'autres non.

Précisons que le Service des enquêtes n'est normalement nullement impliqué dans le processus de la détermination de la mesure à appliquer. Il se limite à trouver des preuves et à les présenter sous forme de rapports aux instances intéressées. Au delà de ces responsabilités, les enquêteurs n'ont plus le pouvoir d'intervenir dans la suite du processus. Ils passent alors la main à ceux qui ont le pouvoir de décision. Aux dires des enquêteurs, cette procédure leur déplaît au plus haut point. Ils se sentent éliminés du jeu qu'ils ont mené dès le début. Ils ne peuvent intervenir là où leur expertise serait la plus utile. À leurs yeux, il arrive que les départements ne réussissent pas à traiter les dossiers de façon équitable. Ils peuvent privilégier certains de leurs employés au détriment des autres, ce qui est une façon de fonctionner diamétralement opposée à celle préconisée par la *jurisprudence*. Une fois la sanction déterminée, l'employé peut demander la révision de son cas en recourant à l'arbitrage. Le processus de l'arbitrage se fait alors entre les parties impliquées dans la cause - la compagnie et l'employé - en présence d'une tierce personne spécialement désignée pour effectuer la tâche d'arbitre.

Dans le cas où un acte potentiellement criminalisable est commis par une personne externe, sur le territoire de la compagnie A, le cas est automatiquement référé aux instances policières concernées. C'est à la victime qu'incombe la responsabilité d'informer la police sur l'événement dénoncé. Le Service des enquêtes A ne s'implique que lorsque son aide est spécialement requise. Lorsque la victime désire la participation d'un enquêteur du Service, la police doit tout de même être mise au courant, avec cette différence que l'enquêteur assigné au dossier peut effectuer sa propre enquête. Il collabore alors avec la police. Il est à noter que l'enquêteur n'a jamais l'entière responsabilité du cas; il ne fait qu'aider les policiers à mener leur enquête.

a) Les incidents problématiques traités

Le taux d'incidents rapportés et vérifiés par le Service de sécurité A, par rapport à la population de la compagnie dans la province de Québec est de 80,4 pour 1000 employés. Ce chiffre ne constitue que la partie connue des incidents impliquant, d'une manière ou d'une autre, les employés de la compagnie A et, indirectement, la compagnie elle-même. Nous constatons que ce taux est fort élevé. Il est à noter que nous ne parlons pas ici du taux de cas enquêtés, mais plutôt du taux de cas rapportés. Les incidents enquêtés sont au nombre de 532 représentant 77,8% de tous les dossiers traités. Leur taux d'occurrence s'établit à 31,3 pour 1000 employés.

De la diversité d'incidents traités par le Service des enquêtes A, nous avons tiré deux catégories principales : celle à caractère criminalisable, qui comprend des infractions au Code criminel canadien, et celle à caractère non criminalisable où il s'agit surtout d'événements nécessitant l'implication des enquêteurs, sans pour autant constituer des incidents susceptibles d'être portés à l'attention des tribunaux pénaux (problèmes d'absentéisme, d'alcoolisme ...).

Au cours de la période concernée par notre étude, les enquêteurs ont consacré 86,9 % (20 747 heures) de leur temps de travail rémunéré aux activités d'enquêtes sur les deux catégories d'incidents. Cela signifie que sur 7 heures et demi de travail journalier, 6 heures et demi ont été consacrées aux enquêtes.

Les incidents criminalisables (voir tableau 6)

De la totalité des heures (20 747) que les enquêteurs ont consacré aux enquêtes, environ 84,5% (17 533 heures) étaient effectuées en fonction d'incidents criminalisables, ce qui n'a rien de surprenant si on considère que, de tous les cas rapportés au Service des enquêtes A, 88,2% correspondent à des incidents de nature criminalisable, dont près de neuf sur dix sont enquêtés.

Plus spécifiquement, les cas de vols et de vandalisme de la propriété corporative ou privée sont les plus représentés parmi tous les incidents criminalisables rapportés (58,2%) et plus de 7 sur 10 d'entre eux sont enquêtés. Bien que loin derrière, les incidents relatifs à l'obtention frauduleuse de services de télécommunications constituent la seconde catégorie la plus représentée, soit 15,6% des dossiers criminalisables traités, dont plus de 8 sur 10 sont enquêtés. Les actes de menaces, d'appels harassants, de sollicitations illicites et d'agressions contre la personne, de même que les incidents de fraudes et d'irrégularités dans les fonds corporatifs correspondent chacun à 10,1% de tous les dossiers d'incidents criminalisables traités par le Service des enquêtes A. Leurs taux d'enquêtes se situent autour de 8 dossiers sur 10 et 9 dossiers sur 10 respectivement. Il nous faut toutefois remarquer que la moyenne de tous les dossiers faisant l'objet d'une enquête par catégorie d'incident se situe à plus de 8 cas sur dix (8,4 dossiers; l'écart-type : 0,66 dossier).

Tableau 6
Les incidents criminalisables traités par le Service des enquêtes A

Activités	Ensemble d'incidents criminalisables rapportés (%)	Dossiers enquêtés par catégorie d'incidents (%)
Vols et vandalisme de la propriété corporative ou privée	351 (58,2)	260 (74,0)
Obtention frauduleuse de services de télécommunications	94 (15,6)	75 (79,8)
Fraudes ou irrégularités dans les fonds corporatifs	61 (10,1)	54 (88,5)
Menaces/appels et sollicitations harassants/agressions contre la personne	61 (10,1)	48 (78,7)
Vols, expositions ou divulgations d'informations confidentielles	25 (4,2)	22 (88,0)
Autres	11 (1,8)	10 (90,9)
Total	603* (100)	469** (100)

* Données présentes : 603 / 684 (88,2%) de tous les incidents rapportés;

** Données présentes : 469 / 532 (88,2) de tous les incidents enquêtés.

Les incidents non criminalisables (voir tableau 7)

Nous n'avons pas relevé le nombre d'heures consacrées par les enquêteurs aux activités d'enquêtes sur des incidents non criminalisables. Dans cette catégorie d'actes nous incluons notamment les comportements inadéquats des individus (ex. présence non autorisée dans un endroit de la compagnie, envoi de lettres en chaîne, blagues de mauvais goût faites à un collègue de travail...), l'assistance des enquêteurs à la sécurité des personnes, des installations et des lieux (sur les lignes de piquetage, pour éviter le sabotage des biens ou des installations...), les mauvaises utilisations de biens et du temps de la corporation, et le temps consacré aux identifications d'individus et de biens ainsi qu'aux recouvrements de toutes sortes (de biens volés par exemple). Nous ne pouvons alors pas affirmer avec exactitude combien de temps ils consacrent quotidiennement à ce genre de cas.

Les incidents non criminalisables correspondent à une petite partie de tous les cas traités par le Service des enquêtes A. Ils atteignent 11,8% de tous les cas rapportés au Service. Il est à noter que plus des deux tiers (78,8%) des incidents non criminalisables rapportés font

l'objet d'une enquête. La catégorie d'incidents se référant aux comportements inadéquats des individus représente ici la partie la plus importante (35,0%), dont plus de huit sur dix, sont enquêtés. La raison du nombre élevé d'enquêtes dans ce genre d'événements est souvent liée à la valeur que leur accordent les enquêteurs. La seconde catégorie la plus représentée dans les incidents non criminalisables est l'assistance des enquêteurs à la sécurité des personnes, des installations et des lieux (28,8%). De ces dossiers, plus de six sur dix entraînent une enquête. Enfin, les dossiers concernant une mauvaise utilisation des biens et du temps de la compagnie représentent la troisième catégorie avec 17,5% de l'ensemble de cas, dont plus de 9 sur 10 sont enquêtés. La moyenne de tous les dossiers enquêtés se situe à près de 8 cas par catégorie d'incidents sur 10 (7,8 dossiers; écart type : 1,3 cas).

Tableau 7
Les incidents non criminalisables traités par le Service des enquêtes A

Activités	Ensemble d'incidents non criminalisables rapportés (%)	Dossiers enquêtés par catégorie d'incidents (%)
Comportements inadéquats des individus	28 (35,0)	24 (85,7)
Assistance à la sécurité des personnes, des installations et des lieux	23 (28,8)	15 (65,2)
Mauvaise utilisation de biens et du temps de la compagnie	14 (17,5)	13 (92,3)
Autres	11 (13,8)	8 (7,3)
Identification et recouvrement	4 (5)	3 (72,7)
Total	80 (100)*	63 (100)**

*Données présentes : 80 / 684 (11,7%) de tous les incidents rapportés;

**Données présentes : 63 / 532 (11,8%) de tous les incidents enquêtés.

Il est intéressant de remarquer que la proportion de cas rapportés, en rapport avec les cas enquêtés pour chacune des deux catégories d'incidents (criminalisables vs non criminalisables) est similaire. En bref, l'ensemble de dossiers traités par le Service des enquêtes de la compagnie A compte 603/684 cas (88,2%) d'incidents criminalisables et 80/684 cas (11,8%) d'incidents non criminalisables.

De plus, les deux types d'incidents sont enquêtés en proportions identiques, soit 469/603 (88,2%) et 63/80 (78,8%) respectivement. Nous y voyons une sorte de régularité dans le traitement de dossiers par les enquêteurs et un respect de l'importance allouée à chacun de cas.

b) Les activités administratives

Bien que loin derrière les enquêtes, les activités bureautiques prennent le deuxième rang au chapitre du temps rémunéré consacré au travail des enquêteurs. Ces activités représentent 8,5% (2 027 heures) de leur horaire régulier, ce qui correspond, en moyenne, à 38 minutes par jour. Les enquêteurs n'ont pas d'implication bien définies dans l'administration même de leur section, mais ils participent à certaines tâches désignées comme étant administratives ou ne nécessitant pas l'instauration d'une enquête. Ces activités peuvent prendre diverses formes. S'y trouvent les formations reçues (cours formels, cours programmés, séances de sensibilisation et séminaires), les tâches purement bureautique, la participation à des réunions et conférences externes et la formation donnée.

Dans l'horaire des enquêteurs, à peine un peu plus de 10 minutes par jour sont consacrées aux activités judiciaires ou reliées à l'application de la loi, par le biais d'une assistance aux autorités policières. Ce qui correspond à 2,5% (524 heures) du temps de travail journalier rémunéré, soit environ 11 minutes, par jour.

c) Les activités de prévention

La prévention constitue un aspect très important du travail d'enquêteur. C'est l'intervention de base auprès des employés de la compagnie A pour les renseigner et les sensibiliser aux problèmes associés à la criminalité existant au sein de l'entreprise. Toutefois, les activités de prévention du Service ne constituent qu'une part minime des responsabilités de ses enquêteurs.

En fait, le Service a déjà été doté d'une section *Prévention*, mais suite aux restructurations organisationnelles de la compagnie A, la plupart de ses activités ont été abandonnées et le personnel affecté à d'autres tâches.

Selon l'un des enquêteurs, agissant au Service des enquêtes de la compagnie A, lui et ses collègues assurent actuellement une certaine prévention de masse par le biais de leur simple présence et de leur visibilité sur les lieux de la compagnie. Mais, bien évidemment, cette façon de procéder ne garantit pas l'efficacité escomptée. La plupart du temps, les enquêteurs sont limités à intervenir auprès de groupes locaux, qu'ils soient employés de la compagnie A ou sous-contractants. Ils émettent des recommandations verbales ou écrites concernant les actions à prendre afin de sécuriser les lieux et protéger les personnes. Ils donnent également des conseils aux gens sur la façon d'agir et de se comporter dans des situations entraînant des risques de conflit interpersonnel. Ils essaient enfin de faire des présentations orales dans différents départements, en vue de faire profiter les employés de leur expertise en matière de sécurité.

Bref, les enquêteurs tentent de conscientiser les groupes de personnel à la présence de dangers potentiels dans leur milieu de travail, ainsi qu'à la prévention des risques liés à ces dangers. Pour la période de notre étude, les activités de prévention du Service des enquêtes de la compagnie A ne constituent que 2,8% (574 heures) du temps de travail rémunéré des enquêteurs. Ceci correspond à peine à 12 minutes et demie par jour.

5. La perception des enquêteurs quant à la gravité des incidents traités

Nous avons utilisé deux mesures parallèles pour vérifier la perception des enquêteurs quant à l'importance des cas qu'ils traitent. La première mesure concerne le nombre d'enquêtes entreprises en fonction du nombre total de cas rapportés.

Ainsi, nous avons relevé qu'une enquête avait été instaurée dans 77,8% des dossiers analysés. Ce qui peut signifier que près de huit cas sur dix sont d'une importance telle qu'ils nécessitent une intervention de la part du Service d'enquêtes.

La seconde mesure permet plus directement de connaître la gravité des cas telle que perçue par les enquêteurs. Il s'agit d'une mesure simple, mais fort informative : les rapports d'événements dits *Majeurs*. L'établissement d'un de ces rapports, dont la qualité est en plus notée, A et B, nous renseigne sur la manière dont les enquêteurs (et, bien entendu, les responsables du Service des enquêtes) considèrent les cas traités.

Les rapports *Majeurs A et B* qualifient un incident de très important, à conséquences élevées pour la compagnie. Ce type de rapport est toujours soumis à la haute direction de la compagnie, en vue de l'établissement d'une mesure de correction ou, tout simplement, à titre d'information d'un événement. Selon nos constatations, sur 684 rapports d'événements rédigés par les enquêteurs du Service des enquêtes de la compagnie A, 83 (12,1%) ont été suivis d'un rapport *majeur A ou B* (31 et 52 dossiers respectivement).

Parmi tous les cas traités par les enquêteurs du Service des enquêtes de la compagnie A, les *majeurs A* constituent seulement 4,5% (31) de dossiers, dont la plupart concerne des incidents criminalisables. Les rapports *majeurs B* définissent les dossiers à incidents de moindre importance, mais dont la gravité nécessite tout de même l'établissement et la circulation des informations marquantes. Les *majeurs B* constituent 7,6% (52) de tous les rapports traités par les enquêteurs du Service des enquêtes de la compagnie A. Tous les autres rapports, soit 87,9% (601), sont des rapports sans aucune mention, ce qui signifie que les événements rapportés sont tels qu'ils ne nécessitant pas l'élaboration d'un rapport plus poussé.

6. L'issues des dossiers traités par le Service des enquêtes A

Les raisons qu'utilisent les enquêteurs du Service des enquêtes A pour justifier la fermeture de dossiers de plaintes sont multiples. Elles varient entre la solution positive du cas (découverte du matériel volé, appréhension du suspect), la solution négative du cas (manque d'informations ou de preuves pour continuer une enquête, arrêt des procédures en attentes de nouvelles données, etc.) et le renvoi du cas à d'autres instances de sécurité (transfert d'un cas particulièrement grave au système de justice publique).

Suite à notre cueillette de données, nous avons regroupé toutes ces explications sous quatre catégories : 1) les dossiers fermés non résolus, 2) les dossiers fermés résolus, 3) les dossiers ne relevant pas du Service de sécurité A, et 4) les autres explications. Pour 65,4% (voir tableau 8) des dossiers traités par le Service des enquêtes A, il est possible de connaître les raisons de leur fermeture. Il s'agit toujours de raisons s'associant à l'une des quatre catégories énumérées ci-haut. Sur le total des 447 dossiers indiquant la raison de leur fermeture, 387, soit 86,6% sont de nature criminalisable et 60, soit 13,4% sont de nature non criminalisable.

Les cas non résolus s'élevaient au total à 297 dossiers, soit 66,4% de l'ensemble des cas rapportés, dont on connaît l'issue. Le fait que le taux de non résolution de cas, qui s'établit à deux dossiers sur trois, soit aussi élevé, n'est nullement surprenant. Les enquêtes sont souvent interrompues faute de preuves ou elles sont gardées ouvertes en attente de nouveaux indices permettant leur résolution.

Dans ce dernier cas, beaucoup de dossiers sont fermés au bout d'un certain temps sans qu'aucune nouvelle information ne vienne enrichir leur contenu. Parfois même, ces dossiers se terminent par l'abandon de la plainte par le plaignant. Le taux de dossiers *résolus*, c'est-à-dire ceux pour lesquels le but de l'enquête a été atteint en entier ou en partie s'établit à

25,1% de l'ensemble de cas rapportés dont on connaît l'issue. Il n'est surprenant que sur les dix cas résolus, environ huit (7,8) sont de nature criminalisable et deux de nature non criminalisable (2,2). Les enquêteurs portent plus d'attention aux cas à conséquences plus graves pour la compagnie en termes de pertes.

Enfin, les dossiers dont la nature particulière (ex. actes criminels graves) n'est pas du ressort du Service et qui sont transférés à d'autres instances de sécurité sont au nombre de 34, soit 7,6% du total des cas traités par le Service des enquêtes A. La presque totalité d'entre eux (32/34) sont des incidents criminalisables. Il est à noter que la catégorie *Autre* regroupe des issues de types particuliers dont celle d'une action préventive pour arrêter la perpétration d'un délit dont la solution par l'arrestation de son auteur ou par le recouvrement des pertes s'avère impossible.

Tableau 8
Les issues des dossiers traités par le Service des enquêtes A

Catégorie de résolution de cas	Fréquence totale (%)	Incidents criminalisables (%)	Incidents non criminalisables (%)
Dossiers fermés non résolus	297 (66,4)	264 (68,2)	33 (55,0)
Dossiers fermés résolus	112 (25,1)	87 (22,5)	25 (41,7)
Dossiers ne relevant pas du Service des enquêtes A	34 (7,6)	32 (8,3)	2 (3,3)
Autres	4 (0,9)	4 (1,0)	-
Total	447* (100)	387** (100)	60*** (100)

* Données présentes : 447 / 684 (65,4 %) de tous les incidents rapportés;

** Données présentes : 387 / 447 (86,6%) de tous les incidents dont on connaît l'issue;

*** Données présentes : 60 / 447 (13,4 %) de tous les incidents dont on connaît l'issue.

7. Les délais d'intervention entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier de plainte

Les délais d'intervention entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier, que ce dernier soit sous enquête ou pas, varient en fonction de plusieurs facteurs, dont les principaux sont les qualités personnelles et professionnelles de l'enquêteur au dossier, la perception qu'il a de l'importance du cas traité, ainsi que la disponibilité des preuves et des témoins de l'incident.

En regard des 684 dossiers dépouillés, nous avons eu la possibilité de déterminer les délais⁴ de traitement de 606 cas, soit 88,6% de tous les dossiers (voir tableau 9), dont 603 concernaient des incidents criminalisables et seulement 3 des incidents non criminalisables. Nous avons constaté que les délais en question varient entre 0 et 287 jours ouvrables (cinq jours ouvrables constituant une semaine de travail). Près d'un tiers de ces dossiers, soit 28,4% (172), sont fermés le jour-même de leur ouverture, tandis que 50% (303) d'entre eux sont fermés au bout de 10 jours ouvrables (deux semaines). Dans un délai d'environ 55 jours ouvrables (1 mois et demi), 77,1% de dossiers (467) sont fermés. Et au bout de 287 jours ouvrables (environ 1 an), tous les dossiers sont clos. Quelle que soit l'issue du dossier, mise à part la catégorie *Autres*, environ 25% des dossiers sont fermés le jour de leur ouverture (25,7% sur 276 cas pour les dossiers non résolus, 25,5% sur 98 cas pour les dossiers résolus et 25,8% sur 31 cas pour les dossiers ne relevant pas du Service des enquêtes A). Enfin, la moyenne du nombre de jours que les enquêteurs consacrent à l'intervention dans un seul dossier s'élève à 36,5 jours ouvrables, soit environ 7 semaines de 5 jours ouvrables chacune (écart-type : 52,3 jours). La valeur élevée de l'écart-type nous permet de conclure que la durée d'intervention effectuée par les enquêteurs du Service des enquêtes A varie de façon importante d'un dossier à l'autre. Bien évidemment, tout dépendant de la nature et de l'importance du cas traité.

⁴ Il s'agit toujours de délais approximatifs, compte tenu de l'exactitude relative des dates inscrites par les enquêteurs.

Tableau 9
Les délais d'intervention pour les incidents traités par le Service des enquêtes A

Délais d'intervention	Fréquences relatives (%)	Fréquences relatives cumulées (%)
Même journée	172 (28,4%)	172 (28,4%)
1 à 5 jours ouvrables (1 semaine)	76 (12,5%)	248 (40,9%)
6 à 23 jours ouvrables (1 mois)	113 (18,6%)	361 (59,5%)
24 à 47 jours ouvrables (2 mois)	77 (12,7%)	438 (72,2%)
48 à 134 jours ouvrables (6 mois)	127 (21%)	565 (93,2%)
135 jours ouvrables et plus	41 (6,8%)	606 (100%)
Total	100% (606)	
Moyenne	36,5 jours ouvrables / environ 7 semaines de 5 jours ouvrables	
Écart-type	52,3 jours	

8. Les relations avec d'autres fournisseurs de sécurité

Le Service des enquêtes A, de par ses activités, entretient des relations fréquentes, voire quotidiennes, avec différentes instances de sécurité publiques et privées. Il s'agit notamment des corps de police municipaux (SPCUM, Sûreté publique de Laval), provincial (Sûreté du Québec) et fédéral (Gendarmerie royale du Canada), ainsi qu'avec des agences de sécurité privée, et des instances telles les ministères.

En nombre de dossiers traités par le Service des enquêtes A, la fréquence minimale de ses relations avec les instances externes de sécurité est de 4 cas sur 10, c'est-à-dire que dans au moins 40% des incidents rapportés au Service des enquêtes un autre *fournisseur de sécurité* sera impliqué (voir tableau 10).

Tableau 10
La fréquence des rapports du Service des enquêtes A avec d'autres fournisseurs de sécurité

Fournisseurs de sécurité	Fréquence de rapports avec le Service A
SPCUM	128 (47,1%)
Autres corps de polices municipaux	112 (41,2%)
SQ	11 (4,0%)
GRC	4 (1,5%)
Agences de sécurité privée	2 (0,7%)
Autres (instances gouvernementales, entre autres)	15 (5,5%)
Total	272 (100%)

Les relations du Service des enquêtes A avec toutes ces instances de sécurité sont, dans la plupart des cas, utilitaires. Essentiellement, il s'agit d'échanges d'informations de tout genre, d'une certaine collaboration dans les enquêtes, ainsi que de divers types de formations. Plus particulièrement, les Services de police sont contactés dans les cas d'incidents impliquant des individus externes à la compagnie A. Ces événements peuvent comprendre des délits de nature criminelle, dans les arrestations qui y sont associées, et des accidents de voitures impliquant d'une façon quelconque la compagnie A.

Par ailleurs, les contacts et les échanges d'informations entre les policiers et les enquêteurs du Service permettent à ces derniers de profiter d'expertise unique quant aux méthodes policières. L'un de grands avantages de cette façon de procéder réside dans la recevabilité en Cour de cas enquêtés:

[La police] c'est un partenaire tout-à-fait incontournable. C'est bien évident que la façon dont travaillent les policiers va influencer notre façon de travailler (...). Surtout, quand on va au criminel ou pour que le procureur de la Couronne puisse accepter notre dossier (responsable de la section des enquêtes).

Parmi tous les dossiers concernant les fréquences de rapports du Service des enquêtes A avec d'autres *fournisseurs de sécurité*⁵ (272 dossiers au total), les services de polices municipaux attirent particulièrement notre attention. Ces Services apparaissent dans 88,2% des dossiers (240). Il est intéressant de constater que, sur les 240 dossiers avec la mention de l'implication d'un service de police municipal, le Service de police de la Communauté urbaine de Montréal représente plus de la moitié de dossiers (53,3%). Mais cet état de fait n'est pas surprenant compte tenu de l'emplacement de la plupart des bâtiments et des installations de la compagnie A : soit Montréal et ses environs. Les corps de police provincial et fédéral ne sont impliqués que dans 5,5% de tous les dossiers, ce qui nous semble fort peu élevé compte tenu de la diversité des cas traités par le Service des enquêtes A. Les Services de police sont en fait très impliqués lorsque des pertes matérielles sont constatées par la compagnie A, notamment dans les cas de vols et de vandalisme de tout genre subis par la compagnie ou ses employés. Pour préciser, mentionnons que parmi les 272 dossiers indiquant les fréquences de rapports du Service avec d'autres *fournisseurs de sécurité*, 204 (75,0%) concernaient des cas de vols et de vandalisme sur la propriété corporative ou privée. Par contre, lorsqu'il s'agit de cas impliquant des employés de la compagnie A, une autre procédure de résolution de problème est suivie. Le Service des enquêtes A tend à traiter ces cas uniquement à l'interne. La police n'est avertie que lorsque des pertes financières importantes pour la compagnie sont en cause ou lorsqu'il y a commission d'actes criminels graves (extorsions, menaces de mort, atteintes aux dirigeants ...).

Outre ses relations avec divers corps policiers, le Service des enquêtes A entretient des contacts avec quelques agences de sécurité privée, dont il requiert principalement les services de filature et d'installation de systèmes de surveillance. Les 0,7% de dossiers indiquant des contacts du Service A avec les agences de sécurité privée prouvent, en quelque sorte, la réticence de la compagnie à recourir aux services de personnel contractuel en matière de

⁵Par implication policière, nous désignons la collaboration d'un ou de policiers avec le Service des enquêtes A lors d'enquêtes et d'événements spéciaux.

sécurité interne. Il faut ajouter que les enquêteurs prennent aussi parfois contact avec d'autres instances de sécurité notamment celles liées aux ministères provinciaux, bureaux de recherche sur les crimes etc.

9. Le degré de dangerosité du travail

Le travail des enquêteurs du Service des enquêtes A ne demande pas d'interventions musclées ou armées. Au contraire, les directives du Service à ce sujet obligent les enquêteurs à éviter toute situation susceptible de porter préjudice à leur santé et à leur vie.

En réalité, les enquêteurs nous ont relevé qu'ils ne cherchent pas à être confrontés aux situations dangereuses, mais qu'ils prennent parfois des risques *pour faire avancer l'enquête*.

En fait, trois enquêteurs sur cinq interviewés nous ont avoué qu'ils prendraient des risques, si c'était nécessaire.

Deux autres enquêteurs ont indiqué qu'ils se conforment aux directives du Service de sécurité A et ne prennent jamais de risque lors des enquêtes. Ces deux derniers enquêteurs ont plus d'ancienneté au sein du Service que leurs trois collègues précédents. Ce qui nous fait dire que plus les enquêteurs ont de l'expérience de travail en sécurité et enquête, moins ils sont portés à outrepasser les limites imposées par la compagnie.

10. La satisfaction vis-à-vis du travail effectué

Nous avons abordé avec les enquêteurs du Services des enquêtes A la question de leur satisfaction face au travail qu'ils effectuent. Nous les avons questionné sur leur perception des perspectives d'emploi qu'ils ont en tant qu'enquêteur. Sur huit enquêteurs qui ont répondu au questionnaire, cinq ont indiqué souhaiter garder le poste qu'ils occupent pour longtemps, deux l'ont considéré comme un passage pour parvenir à un poste plus important dans la compagnie et un seul a dit l'occuper à défaut d'avoir un poste plus intéressant.

Toutefois, lorsqu'on les questionne spécifiquement sur la satisfaction du travail qu'ils effectuent, six enquêteurs sur huit ont indiqué *Très satisfait* et deux autres *Satisfaits*. Il semble alors que bien qu'ils envisagent, pour une bonne part, d'en changer, tous les enquêteurs s'estiment satisfaits de leur position et des responsabilités qu'ils ont.

Pour préciser la valeur de leur satisfaction, nous avons tenté de savoir quels étaient les éléments liés au travail ou au milieu de travail des enquêteurs qui leur posaient des difficultés. Dans tous les cas, les enquêteurs se sont prononcés en fonction de leurs propres perceptions de la situation. Nous en retirons les quatre éléments les plus fréquents :

- le manque de considération de la part des responsables du Service face au travail d'enquêtes effectué par les enquêteurs;
- le manque de formation de base fournie par le Service aux nouvelles recrues;
- les relations humaines défailtantes au sein du Service et
- le manque d'assistance et de soutien psychologique adéquat aux enquêteurs traitant des incidents plus traumatisants.

Suite aux entrevues informelles menées avec les enquêteurs et responsables du Service des enquêtes A, nous tirons la conclusion qu'une grande difficulté à laquelle se heurte la section des enquêtes, ce sont les relations humaines. Qu'il s'agisse des relations entre les enquêteurs eux-mêmes, ou des relations entre les enquêteurs et la direction du Service, les enquêteurs semblent se sentir quelque peu délaissés, et indiquent manquer d'approbation et de réconfort sur le plan professionnel.

CHAPITRE 5

SERVICES DE SÉCURITÉ B

Services des enquêtes

B1 (*Corporate Security Service*) et
B2 (*Resources Protection investigations*)

1. Les rôles et les responsabilités des Services de sécurité B1 et B2

A) Le respect des valeurs de la compagnie B

L'intégrité face à soi et face à toutes les constituantes de son environnement est la valeur-clé prônée par la compagnie B. C'est la base de son fonctionnement et c'est la source, pensent ses dirigeants, de sa réussite. La compagnie investit largement dans la recherche et le développement technologique pour rendre ses activités des plus utiles, des plus utilisables et des plus demandées. La compagnie préconise également une multitude de valeurs, dont le fondement est inéluctablement lié à l'intégrité et au respect de son environnement, de ses relations de travail, ainsi qu'à la sauvegarde de sa crédibilité et de la confiance manifestée par ses partenaires.

B) Les rôles des Services de sécurité B1 et B2

Les Services de sécurité de la compagnie B ont le mandat de protéger les personnes, les propriétés physiques, intellectuelles et logistiques, ainsi que les ressources financières de la compagnie. Ces Services doivent développer des stratégies de réduction des pertes que la compagnie et ses clients risquent d'encourir (Corporate Security Strategic Plan).

Plus précisément, les Services de sécurité B1 et B2 doivent veiller au respect général de politiques, procédures, normes et directives définissant la sécurité de la compagnie B. La notion de sécurité réfère ici à la prévention des pertes et dommages, à la protection des accès des biens physiques, logistiques et de la propriété intellectuelle, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur des limites de la compagnie. Les deux Services doivent remplir plusieurs responsabilités face à leurs employés, actionnaires, contractuels et clients. Nous en avons relevé cinq d'ordre très général:

- établir, publier, réviser et présenter de façon régulière les politiques, procédures, normes et lignes de conduites concernant la sécurité des biens et revenus de la compagnie;

- offrir de la sécurité physique au personnel nécessitant;
- effectuer des enquêtes sur des cas significatifs;
- développer des séances de formation sur divers aspects de la sécurité pour les employés de la compagnie;
- participer à l'instauration de communications dans la compagnie lors des situations de crise.

Les Services B1 et B2 ne se voient cependant pas confiés de rôle de surveillance physique des biens. Ils constituent plutôt des instances de soutien et de renseignement, dont les activités sont assujetties aux directives émanant des entités décisionnelles de la compagnie qui leur sont distinctes et qui sont directement concernées par les questions de sécurité traitées. Les Services de sécurité B1 et B2 doivent également contrôler et coordonner des demandes des autres services de la compagnie B concernant le recours aux instances externes, dont les autorités ministérielles et policières.

Afin de satisfaire aux exigences de la clientèle aussi bien interne qu'externe à la compagnie, les Services de sécurité B1 et B2 ont adopté des lignes de conduite se rapportant aux différents aspects fonctionnels de la compagnie. Il s'agit, notamment, de collaboration avec d'autres départements organisationnels ou d'autres compagnies, afin de diminuer les risques de pertes probables du à l'existence d'événements délictueux. Il s'agit également de promouvoir, à l'intérieur de la compagnie, des produits et services offerts par les deux Services de sécurité, tout en familiarisant les employés avec leurs activités, responsabilités et fonctions. Enfin, il est question de maintenir la performance financière de la compagnie en réduisant, par prévention et poursuites judiciaires, les risques de pertes par vols, fraudes ou autres moyens illicites, et en maximisant les recouvrements des pertes financières (*Corporate Security Strategic Plan*).

2. Les dispositions légales des Services de sécurité B1 et B2

La province de l'Ontario légifère par la *Loi sur les enquêteurs et les gardiens* (L.R.O. 1980, chap.390, art.1) toutes les activités des enquêteurs, sauf *pour les enquêteurs privés (...) au service permanent et exclusif d'un employeur dont le commerce ou l'entreprise n'a pas pour but de fournir des services d'enquêteurs privés (...)*. Or, comme la compagnie B est l'une de ces entreprises, cela signifie que, mis à part les enquêteurs engagés à contrat, ceux recrutés de façon permanente n'ont pas d'obligation de se doter d'une licence leur permettant d'exercer la profession.

Sections des enquêtes

Services des enquêtes B1 et B2

1. Les fonctions et les responsabilités des enquêteurs

Chacun des enquêteurs du Service B1 a la responsabilité d'effectuer des enquêtes en fonction des incidents survenus sur les territoires de la compagnie B. Ces incidents revêtent une importance liée aux conséquences subies par la compagnie. Il s'agit notamment de biens, d'employés et de réputation. Les incidents les plus significatifs peuvent être résumés en des agressions physiques, des menaces, en tout événement nécessitant l'implication des forces de l'ordre, des fraudes, des conflits d'intérêt, des pertes de propriété intellectuelle, des pertes directes de plus de 25 000\$, de la possession ou la vente de substances illicites, ainsi que de la fausse publicité effectuée au dépend de la compagnie B.

Bien que l'enquêteur (directeur) du Service B1 doive consacrer une grande partie de son temps à la gestion et à la coordination des activités du Service B1, ainsi qu'à la sécurité de la compagnie B à travers le Canada, celui-ci serait intervenu (dans la période couverte par notre étude) dans 42,9% (15) de cas de plaintes qui ont été soumis au Service.

La majeure partie des autres cas, 48,6% (17), ont été traités par l'enquêteur contractuel permanent du Service, qui constitue la personne ressource de premier plan quant aux enquêtes de cas rapportés. Ce dernier assure, par ailleurs, un contact constant avec toutes les unités de la compagnie B dans la région d'Ottawa, tout en coordonnant les activités d'enquêtes relatives aux cas pour lesquelles le Service des enquêtes B1 est tenu. Le recours aux enquêteurs occasionnels correspond à 8,6% (3) de tous les cas traités par le Service.

L'enquêteur du Service B2 a pour rôle de conduire les enquêtes en fonction de cas rapportés, de produire des rapports détaillés concernant ces enquêtes et de mener des campagnes de prévention. Mais, sa principale responsabilité est de s'assurer que tous les incidents portés à son attention fassent l'objet d'une enquête, quelle que soit son issue.

2. La clientèle¹ desservie par les deux Services des enquêtes

La clientèle des Services des enquêtes B1 et B2 est constituée de toute personne physique ou de toute entité morale, résidentielle, commerciale ou gouvernementale, qui a subi un préjudice soit de la part des employés de la compagnie B, soit par le biais d'un service offert mal effectué, soit à cause d'un produit défectueux vendu par la compagnie B. Notons que le plaignant peut être aussi bien la victime de l'acte dénoncé que son témoin. Le plaignant principal dans ce cas est, bien entendu, le personnel de la compagnie. C'est de lui que sont issues la plupart des plaintes, y compris celles déposées par la clientèle externe. L'usage veut que ce soient les responsables des départements impliqués dans l'événement qui, une fois la plainte reçue, transmettent les informations au Service des enquêtes approprié. Comme le précise le responsable du Service des enquêtes B1 :

Usually, they would complaint to a manager and the manager would come forworth to us (...). Even in those cases (...)the customer is an internal [company B] manager and (...)their customers external.

¹ Les termes : clientèle, client, plaignant et victime signifient le statut de la personne qui fait appel aux Services des enquêtes B1 et B2.

De ce fait, le plaignant principal n'est plus l'initiateur de la plainte. Ce rôle revient au *manager* du département visé. Il est encore possible que ce dernier décide de ne pas contacter le Service de sécurité et de régler le problème à l'interne. Cette manière de résoudre les problèmes n'est toutefois pas habituelle dans la compagnie. Dans la majeure partie des cas, la plainte est traitée par l'un des Services de sécurité corporatifs.

Le plaignant peut déposer une plainte, de façon anonyme ou en s'identifiant, auprès de diverses instances de la corporation (gardiens de sécurité, direction du département dans lequel le plaignant travaille ou avec lequel il fait affaire, Service à la clientèle, Département des *Ressources humaines*) ou auprès de toute autre instance ayant de près ou de loin des contacts avec les départements de sécurité de la compagnie B.

La clientèle du Service des enquêtes B1

La clientèle du Service des enquêtes B1 est majoritairement constituée des employés de la compagnie B. Il s'agit notamment des employés de tous les échelons hiérarchiques, de divers départements corporatifs, ainsi que des agents de sécurité (source de la plainte) (voir tableau 11). Suite au dépouillement de 37 rapports d'événements du Service des enquêtes B1, nous en avons identifié 22, soit 59,5%, impliquant des suspects internes à la compagnie B.

Un autre type de clientèle du Service B1 est constitué des entreprises affiliées à la compagnie B. En fait, ces entreprises apparaissent dans 12 dossiers, soit 32,4% de cas. La clientèle de provenance externe (clients de la compagnie par exemple) est, quant à elle, quasi-inexistante puisque les cas qui lui sont reprochés sont soumis aux différents Services de police ou rapportés par un intermédiaire en provenance de la compagnie. Ce dernier est alors automatiquement considéré comme un plaignant de l'interne.

Tableau 11
La fréquence du recours de la clientèle de provenances diverses
au Service des enquêtes B1

Clientèle	Service B1	%
Compagnie	22	59,5
Entreprises affiliées	12	32,4
Autres	3	8,1
Total	37	100
Taux de plaintes sur 1000 employés	2,6	

* Données présentes : 37 /37 (100%) de tous les dossiers traités.

La clientèle du Service des enquêtes B2

Il nous a été impossible de recueillir, à partir des rapports d'événements, les informations concernant la clientèle du Service des enquêtes B2, car l'inscription de la clientèle n'y apparaissait pas. Nous ne pouvons ainsi pas nous prononcer avec précision sur la provenance de ces plaignants. Cependant, le type d'incidents dont s'occupe ce Service (pertes directes de moins de 25 000\$) laisse croire que la majorité de sa clientèle provient, tout comme c'est le cas pour le Service B1, de la compagnie B.

3. Le statut des enquêteurs des Services des enquêtes B1 et B2

Les enquêteurs du Service B1 - les contractuels - sont recrutés de façon subjective, mais très minutieuse. Deux agences ou plus sont recrutées à la fois dans le but de contrer facilement les absences imprévues ou le trop plein de travail. Bien que le recrutement commence par le choix d'une agence d'investigation, les enquêteurs qui seront appelés à travailler pour la compagnie B sont soigneusement choisis par les deux parties (l'agence de sécurité et le Service des enquêtes B1).

Ordinairement, lorsque le Service des enquêtes B1 ressent le besoin de mettre à contribution un plus grand nombre d'enquêteurs, le directeur du Service de sécurité B1 contacte des organismes de sécurité externe dans le but de connaître leur opinion sur telle ou telle agence.

Une fois leur crédibilité établie, le Service choisit une ou quelques unes des agences qui correspondent le mieux au profil demandé. Le choix de l'enquêteur se fait par le biais de l'agence elle-même, mais c'est au Service B1 qu'appartient la décision finale de l'embauche de celui-ci. Le Service n'engage habituellement qu'un seul enquêteur. L'enquêteur choisi a toutefois la possibilité de recourir aux services d'autres enquêteurs qu'il sous-contracte et dont il est entièrement responsable.

Le recrutement des quatre enquêteurs du Service des enquêtes B1 en fonction, au moment de notre étude, s'est effectué par le biais de la procédure habituelle : l'enquêteur contractuel permanent a postulé de lui-même de l'extérieur de la compagnie, les deux enquêteurs occasionnels se sont vus offrir leur poste dans le cadre du recrutement régulier (par le biais de l'agence de sécurité dont ils font partie respectivement). Quant au directeur du Service, il avait postulé de lui-même pour le poste de direction à l'intérieur de la compagnie B.

Le salaire attribué aux enquêteurs du Service des enquêtes B1 varie en fonction du statut de chacun d'eux entre 30 000\$ annuellement, que l'on attribue aux enquêteurs contractuels occasionnels et entre 40 000\$ et 80 000\$ offerts à l'enquêteur contractuel permanent et à l'enquêteur directeur.

L'enquêteur du Service des enquêtes B2 est un employé régulier de la compagnie B. Il travaille environ 40 heures par semaine, sans trop de temps supplémentaire. En fait, il n'offre à la compagnie qu'une demie heure de plus par semaine que son horaire régulier. Ce temps est récompensé par un salaire horaire plus élevé, moyen auquel il adhère volontiers. Son salaire annuel se situe entre 40 000\$ et 49 000\$. Enfin, ses qualifications en enquête sont de niveau collégial, première année (sciences policières). Il n'est pas policier et, par conséquent, il n'a aucun droit d'agent de la paix (ex. garder en arrestation des individus ou être en possession d'une arme à feu).

A) Les pouvoirs des enquêteurs

Dans le cadre de leurs activités pour la compagnie B, les enquêteurs agissent uniquement au nom de la compagnie (art. 40-41 Cc). Et bien que trois d'entre eux (enquêteurs contractuels) possèdent une licence obligatoire en investigation délivrée par la province de l'Ontario, leur pouvoir d'agir pour la compagnie B n'est effectif que sur le territoire de la compagnie elle-même. Les enquêteurs conseillent et aident les décideurs à faire des choix éclairés en fonction des cas traités, afin d'éviter des répétitions d'événements problématiques et dommageables pour la compagnie. Ils tentent ainsi de garder un certain contrôle dans diverses situations survenant au sein de la compagnie par le biais de moyens exclusivement psychologiques. Leurs interventions s'appliquent majoritairement à des questions relevant du Droit du travail.

L'enquêteur du Service B2 n'a pas de pouvoirs effectifs outre ceux que la compagnie lui confère en tant que son représentant lorsqu'il est question d'interventions de sécurité. Bien qu'en tant qu'employé de la compagnie B, il soit sous la tutelle du responsable du Service B2, il se réfère fréquemment aux opinions et décisions émises par le responsable de la sécurité du Service B1. Ce dernier, comme nous l'avons précisé précédemment, répond de la sécurité corporative à travers tout le Canada. Son influence sur l'enquêteur du Service B2 est alors aussi bien officieuse qu'officielle et justifiée.

B) Les droits² des enquêteurs contractuels³

Un contrat détaillé entre la compagnie B et ses contractuels détermine la relation et les modalités concernant le recours aux services du personnel externe de sécurité. L'enquêteur engagé à contrat n'est pas un employé de la compagnie B et il ne peut être considéré comme

² Tiré de *Master Services / Consulting agreement; Canada*.

³ Par contractuel, nous désignons les personnes liées par contrat avec la compagnie B, ainsi que les sous-traitants employés par ledit contractuel.

tel. Ses responsabilités se limitent strictement aux clauses de son contrat. Le contractuel a également l'obligation de s'acquitter de ses devoirs face à la compagnie dans des limites de temps et d'espace préétablies. Il ne profite donc pas des mêmes privilèges que les employés réguliers de la compagnie. Les enquêteurs ont toutefois le droit d'utiliser, dans la mesure du raisonnable, le matériel nécessaire pour assurer le bon déroulement de leurs enquêtes. Nous avons relevé qu'ils utilisent quotidiennement un ordinateur, et qu'ils ont un accès régulier au matériel audio-visuel et électronique, ainsi qu'aux véhicules motorisés propriétés de la compagnie. De plus, la compagnie s'engage à payer divers frais associés au travail du contractuel, ainsi que des dépenses raisonnables y associées, sans toutefois en défrayer les excès.

La compagnie n'est pas responsable des dépenses encourues par les employés sous-traitants du contractuel. Elle ne traite qu'avec ce dernier et il doit répondre à toutes les obligations qu'entraînent la sous-traitance. Les employés sous-traités doivent cependant remplir leurs fonctions dans le respect des règles établies par la compagnie et de façon honnête, intègre et professionnelle. Autrement, la compagnie B se réserve le droit d'obliger le contractuel à réviser ses effectifs. Le contractuel devrait toutefois indemniser la compagnie de tout dommage, perte ou lésion qu'elle ou ses employés ont subi de la part d'un sous-traitant. La compagnie B se réserve également les droits d'auteurs, ainsi que les droits de la propriété intellectuelle sur tous les résultats obtenus à partir des biens matériels et logistiques de la compagnie. Le contractuel se doit alors de remettre à cette dernière tout ce qu'il produit pour son compte et par le biais de ses installations. Le même principe s'applique aux informations confidentielles. Le contractuel s'engage à protéger et à garder confidentielles toutes informations propriété de la compagnie B.

C) L'ancienneté des enquêteurs

Le statut des enquêteurs des Services des enquêtes B1 et B2 est très varié. Il n'est alors pas surprenant de constater que leur ancienneté au sein de la compagnie B est, elle aussi,

diversifiée. Il est intéressant de remarquer que, contrairement au Service des enquêtes A, la connaissance préalable des rouages de la compagnie B ne constitue pas un prérequis d'emploi au sein des Services des enquêtes B. En fait, ce qui semble ici le plus compter pour l'employeur, c'est l'expérience en matière de la sécurité.

Les enquêteurs permanents, dont l'ancienneté au sein des Services B1 ou B2 est la plus élevée, ne semblent pas avoir d'expérience en sécurité avant leur entrée dans les Services.

Quant aux enquêteurs occasionnels, ils affichent tous une belle expérience. Nous savons que les changements organisationnels apportés à la compagnie B avant la période concernant notre étude ont contribué à restructurer les effectifs des deux Services des enquêtes. Depuis, les nouveaux enquêteurs doivent nécessairement être dotés de connaissances et de l'expérience en sécurité industrielle. Tel que nous le voyons au tableau 2, uniquement deux des enquêteurs occupent leurs postes respectifs depuis une très longue période (10 et 7 ans respectivement). L'un d'eux est un employé régulier de la compagnie B et l'autre, un enquêteur occasionnel. Tous les autres enquêteurs sont présents dans les Services des enquêtes B1 ou B2 depuis peu (1 à 2 ans).

Ces changements ont ainsi conduit à une vague d'embauches de nouvelles recrues. La moyenne du temps passé par l'ensemble des enquêteurs au sein des Services des enquêtes B1 et B2, au 31 juillet 1997, est finalement de 5 ans (5,3 ans; écart-type : 4 ans). L'âge moyen des enquêteur des deux Services, au moment de leur recrutement, est d'environ 34 ans (34,3 ans; écart-type : 10,5 ans). Nous en concluons, une fois de plus, que l'âge ne constitue pas nécessairement un atout pour les nouveaux enquêteurs. C'est plutôt l'expérience en matière de sécurité qui compte au moment de leur recrutement.

Tableau 12
L'ancienneté⁴ des enquêteurs des Services des enquêtes B1 et B2
au 31 juillet 1997

No Enq.	Poste / avant Service de sécurité B	Ancienneté / compagnie B avant Service de sécurité B (en années)	Ancienneté / enquêteur au Service de sécurité B (en années)	Âge au moment du recrutement dans le Service de sécurité B	Âge actuel des enquêteurs
1	Sécurité	0	10	24	34
2	Enquêteur privé / Assurances	0	7	32	39
3	Consultant	0	2	49	51
4	Enquêteur privé / Fraudes	1	N/D*	N/D	43
5	Agent de sécurité motorisé	13	2	32	34
moy.		N/S	5,3	34,3	40,4
S		N/S	4	10,5	7,5

* Données non disponibles.

N/S : non significatif

D) Le roulement des enquêteurs

a) Le Service des enquêtes B1 - remplacement permanents

Les remplacements permanents au sein du Service des enquêtes B1 sont plutôt rares. En fait, une fois les enquêteurs permanents et occasionnels recrutés, ils demeurent à leurs postes aussi longtemps que leur travail satisfait les responsables du Service et qu'il existe une demande pour leur expertise. Autrement, soit ils sont remplacés ailleurs dans la compagnie, soit ils sont mis à pied sans que leur poste ne soit comblé de nouveau.

Les remplacements temporaires

Considérant le fait que deux des quatre enquêteurs sont des enquêteurs réguliers, le Service des enquêtes B1 les considère comme les responsables principaux des activités d'enquêtes de la compagnie B.

⁴ Nous arrondissons les années à l'année la plus proche.

Les services des deux enquêteurs occasionnels sont utilisés uniquement pour des raisons d'absence des enquêteurs réguliers parce que la compagnie fait face à un *trop plein* d'incidents rapportés. Dans ce cas, lorsque l'agence de sécurité normalement employée par la compagnie B ne dispose pas d'un nombre suffisant d'enquêteurs demandés par le Service B1, alors la compagnie B a la possibilité d'avoir recours rapidement à une autre agence. Cette façon de remplacer le personnel manquant a ceci de bénéfique que la compagnie n'a pas l'obligation d'investir dans des effectifs trop nombreux lorsque les activités d'enquêtes nécessitent un nombre minimum d'enquêteurs (1 ou 2).

b) Le Service des enquêtes B2

Dans le cas où l'enquêteur du Service des enquêtes B2 doit s'absenter pour des raisons de maladie, vacances ou congés, il revient à la section des gardiens de sécurité de le remplacer dans ses tâches. Trois superviseurs ont été désignés afin d'effectuer ce travail de remplacement. L'un d'eux est formellement désigné comme étant la première personne à contacter. Le Service B2 n'utilise toutefois pas souvent de personnel de remplacement dans la section des enquêtes. Selon les données cueillies, nous constatons que, dans la période nous concernant, le Service B2 n'y a fait recours que pour 6,3% des cas (27). Tous les autres cas (93,7% ou 401 dossiers) ont été traités par l'enquêteur principal.

E) L'expérience dans le domaine de la sécurité

Deux des quatre enquêteurs du Service des enquêtes B1 possèdent une forte expérience dans le milieu policier. L'enquêteur contractuel - régulier a déjà travaillé pour la GRC (Gendarmerie royale du Canada) et un des enquêteurs occasionnels pour la police de Toronto. Actuellement, aucun de ces enquêteurs ne possède de pouvoirs spécifiques à la fonction d'un agent de la paix. Il est à noter que les enquêteurs occasionnels présentent tous, nécessairement, une expérience en sécurité industrielle. Ceci constitue le prérequis de leur acceptation au sein du Service des enquêtes B1.

F) La scolarité et la formation personnelle des enquêteurs

Mise à part la formation policière, les enquêteurs du Service des enquêtes B1 et B2 affichent tous une scolarité de niveau collégial ou universitaire liée au domaine de la sécurité. Comme le tableau 13 l'indique, le nombre d'années académiques post-secondaires terminées se situe entre deux ans et trois ans et demi, avec une moyenne de deux ans et demi. Le Service met l'emphase sur la formation de base des enquêteurs qu'il recrute. Il considère important que les nouveaux arrivés détiennent la scolarité la plus élevée possible. Et aux dires du responsable du Service, un degré universitaire est très bien vu.

Tableau 13
La scolarité des enquêteurs à leur entrée au Service des enquêtes B1 et B2

Enquêteur	Années d'études collégiales	Années d'études autres	Années d'études universitaires	Nombre années post-secondaires
1	Collégial			2
2	Collégial	Surveillance / technicien		2,5
3		École de police	Droit / Économie	3,5
4		École de police	Général B.A.	3,5
5	Sciences policières			1
Moyenne				2,5

Par ailleurs, tous les enquêteurs doivent suivre régulièrement des cours de formation continue afin de garder à jour leurs connaissances en matière de sécurité. Bien entendu, les enquêteurs occasionnels respectent plus facilement les obligations de formation exigées par les agences pour lesquelles ils travaillent régulièrement que les obligations formulées par la compagnie B. Mais, comme dans tout domaine de compétition, ils doivent répondre aux besoins de leur client de façon la plus satisfaisante possible. Aussi se spécialisent-ils dans les matières qui préoccupent le plus la compagnie B.

4. Travail d'enquêtes

A) Horaire de travail

Les activités des enquêteurs des deux Services des enquêtes se classent en cinq principales catégories : 1) réponses aux incidents criminels, 2) réponses aux incidents non criminels, 3) réponses aux conduites des employés, 4) prévention et 5) travail clérical. Lors de la cueillette des données, il nous a été impossible d'obtenir de l'information précise concernant l'horaire des activités des enquêteurs. Nous avons toutefois eu la possibilité de tirer certaines conclusions à partir du questionnaire s'adressant directement aux enquêteurs (voir tableau 14).

Tableau 14
Le nombre approximatif d'heures consacrées quotidiennement aux activités d'enquêtes par le personnel des Services des enquêtes B1 et B2

Activité	Nombre moyen d'heures travaillées par les enquêteurs réguliers par journée de travail	Nombre moyen d'heures travaillées par les enquêteurs occasionnels par journée de travail	Nombre moyen approximatif d'heures travaillées par les enquêteurs au total par journée de travail
Réponses aux actes criminels	0,25	0,5	0,5
Réponses aux actes non criminels	1,25	-	1
Conduites des employés	3,5	1	2
Prévention	0,5	1	1
Travail clérical	3,25	3,5	4
Total /heures	9,75	7	8,5

Les enquêteurs réguliers consacrent quotidiennement la plus grande partie de leur temps de travail aux activités relatives aux conduites des employés. Les enquêteurs occasionnels ne touchent à ce genre de problématiques qu'en cas de besoin (tel que stipulé dans le contrat entre la compagnie B et les employés contractuels).

Il nous a été impossible de jumeler la catégorie d'actes reliés à la conduite des enquêteurs aux catégories des incidents criminalisables ou non criminalisables, faute d'informations suffisantes. Il appert toutefois que les réponses aux actes de nature non criminelle sont plus souvent le fait des enquêteurs réguliers qu'occasionnels, contrairement aux actes de nature criminelle, puisqu'elles correspondent à 33,8% du temps de travail qu'ils déclarent. Le travail bureautique, de son côté, demande aux enquêteurs beaucoup de leur temps. Les tâches administratives, dont la rédaction de rapports et la préparation d'enquêtes, quoique très mal aimées, semblent se hisser au rang des activités principales assumées par les membres du Service.

Selon une des clauses du contrat qui relie la compagnie B à ses contractuels, ces derniers ne peuvent travailler plus d'heures que le nombre nécessaire pour effectuer la tâche qui leur a été demandée. Pour cette raison les heures supplémentaires fournies dans le cadre des enquêtes du Service des enquêtes B1 ne sont ni uniformes, ni régulières. Tout dépend du poste occupé par l'enquêteur, du nombre d'heures requis pour le travail exigé par la compagnie, ainsi que de la rémunération des agents, s'il y a lieu. Nous ne pouvons donc pas affirmer que les heures supplémentaires font partie des moeurs du Service d'enquête B1 : elles sont imposées de façon informelle et sont souvent gratifiées par des bonus annuels.

B) Les activités

a) Les procédures d'enquêtes du Service B1

À l'exemple du Service des enquêtes A, une plainte transmise au Service des enquêtes B1 ne fait pas automatiquement l'objet d'une enquête. Sous le sceau de la confidentialité, l'enquêteur assigné au cas doit, avant tout, vérifier la crédibilité du plaignant et la valeur de ses allégations. C'est à partir de cette étape qu'il peut décider soit de débiter la recherche de preuves, soit de fermer le dossier par manque de preuves.

Lors de la recherche de preuves, l'enquêteur (contractuel ou régulier) peut utiliser les services des autres enquêteurs, afin d'accélérer le processus d'investigation. Il fait alors appel aux contractuels habituels du Service qui, à leur tour, peuvent sous-contracter d'autres personnes. Dans le cas d'un résultat de recherche négatif, une note est portée au rapport et y est conservée tant que l'enquête préliminaire n'a pas conduit à d'éventuelles preuves permettant de démasquer l'auteur de l'acte dénoncé. Le dossier est alors fermé et classé parmi ceux dont la résolution n'a pas pu s'effectuer. Lorsque la recherche de preuves est fructueuse, l'enquêteur rencontre le suspect dans le cadre d'une entrevue où il lui dévoile les résultats de son enquête et demande des explications. À cette entrevue assistent deux autres personnes - un représentant du département des *Ressources humaines* et une personne de la direction du département d'où provient l'interviewé. Le représentant syndical de la compagnie B peut assister à l'entrevue, à la demande explicite de l'auteur présumé de l'acte. Si l'auteur présumé de l'acte est *reconnu coupable* d'avoir commis ce qui lui est reproché, une suspension temporaire avec salaire lui est infligée, en attendant les mesures disciplinaires finales.

La mesure disciplinaire est décidée, conjointement, par toutes les personnes présentes à l'entrevue, y compris l'enquêteur, sauf, bien évidemment, le suspect. Le responsable du Service des enquêtes B1 précise : *We would want to influence the manager to get him to come to make the right decision.* Les mesures disciplinaires peuvent varier, de façon générale, entre un avertissement verbal, un avertissement écrit, une suspension avec ou sans salaire, et un congédiement. Le congédiement s'applique souvent dans les cas de fraudes, vols importants et les conflits d'intérêt. L'issue de la cause dépend toujours des circonstances dans lesquelles l'acte a été commis.

Une fois la sanction déterminée, la décision doit être révisée par le contentieux de la compagnie B, afin qu'aucune irrégularité n'entache le processus de la mise en application de la mesure. La possibilité de poursuites judiciaires éventuelles est étudiée dans le but de récupérer les pertes subies.

Lorsque l'importance du cas et la disponibilité de preuves nécessitent, aux yeux de la compagnie, des poursuites judiciaires, le dossier est référé soit au tribunal criminel, soit au tribunal civil. Aux dires du directeur du Service des enquêtes B1, dans la plupart des cas, le résultat des poursuites s'avère positif, le suspect finit par avouer ses torts et plaide coupable.

b) Les procédures d'enquêtes du Service B2

Une plainte transmise à la compagnie est directement transférée au bureau des *Resources Protections Investigations* où le personnel assigné détermine, selon des critères prédéterminés, la cote d'importance de l'acte dénoncé. Dépendant de la cote attribuée, le cas peut être immédiatement signalé à l'enquêteur par le biais d'un télé-avertisseur (cote 1), par voie courrielle ou par messagerie vocale (cote 2), ou ne pas être signalé du tout (cote 3). La cote 1 de sévérité est attribuée, la majeure partie du temps, aux actes réquérant une intervention d'urgence. L'enquêteur a alors l'obligation de contacter rapidement le plaignant, afin de recueillir le plus vite possible les informations pertinentes concernant l'événement.

Il s'agit notamment de cas de mort d'homme, de destruction par le feu, d'introductions par effraction, de harcèlements et de menaces, d'agressions physiques, de fausses publicités préjudiciables à la compagnie B, de pertes d'informations, de cas de dérogations au Code civil ou au Code de conduite de la compagnie, de possession ou trafic de substances ou d'armes à utilisation restreinte ou interdite, de cas impliquant les cadres ou la haute direction de la compagnie, de vols de 500\$ à 25 000\$, de vols de plus de 25 000\$⁵. Sur 131 dossiers cotés que nous avons analysés, nous en avons relevé 51 soit 38,9% concernant des incidents cotés 1. Cela signifie que le Service de sécurité B2 considère que plus d'un cas sur 3 est suffisamment important pour nécessiter l'intervention immédiate de l'enquêteur.

La cote 2 est attribuée à tout autre cas jugé important mais non urgent. Il s'agit, entre autres, de cas de vols de moins de 500\$, de vandalisme, de pertes d'informations, de conduites inappropriées des employés envers les clients, ainsi que d'accidents de véhicules

⁵ La plupart de ces cas sont référés au Service des enquêtes B1.

avec blessés ou justifiant l'implication de la police. Sur la totalité des rapports d'événements que nous avons étudiés, 48,9% (64 dossiers parmi les 131 quotés) correspondaient à de tels incidents.

Enfin, la cote 3 signifie que la plainte est traitée uniquement par les gardiens de sécurité de la compagnie B ou tout simplement fermée par manque de preuves. À titre d'exemples de telles situations, n'évoquons que les cas d'alarmes de feu n'impliquant pas de pertes ou dommages, les conduites automobiles dangereuses, certains vols de fournitures de bureau et les accidents de voitures mineurs (sans blessé et ne nécessitant pas l'intervention policière).

L'étude des rapports d'événements du Service des enquêtes B1 et B2, nous a permis de constater que seulement 12,2% (16) des dossiers sont quotés 3. Cela signifie qu'un cas sur 8 est rejeté dès sa réception. Une fois la plainte quotée, elle est acheminée, s'il y a lieu, à l'enquêteur qui prend contact avec le plaignant. C'est à partir des renseignements recueillis auprès du plaignant que l'enquêteur décide de la suite du dossier. Dans beaucoup de cas, il est obligé de fermer le dossier immédiatement après son signalement car il manque de preuves. Mais il peut également poursuivre l'enquête, surtout dans les cas de pertes de propriétés corporatives et privées, jusqu'à ce que les pertes soient récupérées ou que toutes les avenues raisonnables menant à la recherche d'indices soient épuisées.

C) Les incidents problématiques traités

Sur l'ensemble de cas rapportés aux Services des enquêtes B1 et B2 (464 cas), nous avons relevé 90,1% (418) incidents de nature criminalisable et 9,9% (46) incidents de nature non criminalisable.

Incidents criminalisables (voir tableau 15)

À l'exemple du Service de sécurité A, nous avons divisé les incidents criminalisables en six catégories distinctes. Tel que le tableau 5 l'indique, ce sont les cas de vols et de vandalisme appliqués à la propriété corporative ou privée qui représentent la majorité des dossiers traités par les deux Services des enquêtes. En fait, ils regroupent 75,1% des dossiers. La seconde catégorie d'incidents la plus représentée est celle des menaces et des agressions contre la personne⁶ (en particulier contre les employés); 15,8% des dossiers leur sont consacrés.

La troisième catégorie d'incidents traités réfère à la fois aux cas de fraudes et d'irrégularités dans les fonds corporatifs et aux cas de vols, d'expositions ou de divulgations d'informations confidentielles. Cependant, leur représentation est faible; ils ne constituent, dans chacun des cas que 2,2% de tous les incidents criminalisables. Quant au reste des incidents, ils comptent pour peu, soit 3,3% de l'ensemble des dossiers.

⁶ Il s'agit de cas tels les agressions physiques et verbales, les appels harassants, les menaces de tout genre, ainsi que les sollicitations illicites ou immorales.

Tableau 15
Les incidents criminalisables traités par les Service des enquêtes B1 et B2

Activités	Fréquence sur l'ensemble des incidents criminalisables (%)
Vois et vandalisme de la propriété corporative privée	314 (75,1)
Vols, expositions ou divulgations d'informations confidentielles	9 (2,2)
Fraudes ou irrégularités dans les fonds corporatifs	9 (2,2)
Obtention frauduleuse de services de télécommunications	6 (1,4)
Menaces/appels et sollicitations harassants/agressions contre la personne	66 (15,8)
Autres	14 (3,3)
Total	418* (100)

* Données présentes : 418 / 464 (90,1%) de tous les dossiers étudiés.

Incidents non criminalisables (voir tableau 16)

Contrairement à ce que les enquêteurs révèlent dans le questionnaire, les incidents non criminalisables correspondent, selon le relevé que nous en faisons à partir des données d'événements, à une petite partie de tous les cas traités par les Services des enquêtes B1 et B2. Il s'agit surtout d'événements nécessitant l'implication des enquêteurs, sans pour autant constituer des incidents à conséquences néfastes pour la compagnie B. Ceux-ci représentent 9,9% des dossiers traités sur un total de 464. Mais peut-être que tous les incidents non-criminalisables ne conduisent pas à l'ouverture d'un dossier d'événement, ce qui pourrait contribuer à expliquer, au moins en partie, la différence entre la perception des enquêteurs et ce que l'on trouve au dossier en ce qui a trait au partage de leurs activités.

Nous avons divisé les différents types d'incidents non criminalisables en cinq catégories, identiques à celles établies pour le Service des enquêtes A. Les cas les plus représentés concernant les incidents non criminalisables réfèrent aux comportements inadéquats des individus, dont font partie les employés de la compagnie ainsi que les personnes externes (ex.: présence dans des lieux sans permission d'accès, comportements arrogants des techniciens face aux clients, etc.).

Ce type de cas représente pour les Services des enquêtes B1 et B2, une proportion de 56,5% pour ce qui est des incidents non criminalisables portés à leur attention, soit plus d'un incident non criminel sur deux.

La seconde catégorie la plus représentée est l'assistance des enquêteurs à la sécurité des personnes, des installations et des lieux représentant environ 10,9% des activités liées à des événements non criminalisables traités par les Services des enquêtes B1 et B2, alors qu'une grande partie des activités de cette nature se regroupent au sein de la catégorie *Autres*, qui englobe 28,3% de tous les incidents non criminalisables y traités. Il s'agit de cas isolés et hétérogènes impossibles à catégoriser (ex. : demande d'une enquête dans le but d'installer une caméra-vidéo, possession d'une carte d'accès non autorisée, matériel pornographique trouvé dans un des bâtiments de la compagnie).

Tableau 16
Les incidents non criminalisables traités par les Services des enquêtes B1 et B2

Activités	Fréquence sur l'ensemble des incidents non criminalisables (%)
Comportements inadéquats des individus	26 (56,5)
Assistance à la sécurité	5 (10,9)
Identification et recouvrement	N/D
Mauvaises utilisations de biens et ou du temps de la corporation	2 (4,3)
Autres	13 (28,3)
Total	46* (100)

* Données présentes : 46 / 464 (9,9%) de tous les dossiers rapportés.

D) Les activités de prévention

Les activités de prévention dont nous avons connaissance ne concernent que le Service des enquêtes B2. Ces activités se limitent souvent à de simples avertissements verbaux faits aux employés négligents, à des messages informatifs par voie de messagerie interne à la

compagnie ou par diverses mises en scène (ex. : dissimulation d'un porte-monnaie laissé par un employé sur un bureau) permettant aux employés de prendre conscience de leurs actes.

En fait, lors des enquêtes, beaucoup d'interventions de l'enquêteur du Service des enquêtes B2 s'apparentent à des activités de prévention. L'importance relative accordée aux événements portés à son attention lui permet souvent d'agir à titre de conseiller ou de relationniste auprès de la clientèle. Selon ses dires, cette manière de *donner de l'attention* aux événements rapportés jugés difficiles à résoudre permet de garder des bons contacts avec la clientèle et de maintenir son intérêt à signaler les incidents problématiques pouvant survenir sur le territoire de la compagnie B.

6. La perception des enquêteurs quant à la gravité des incidents traités

L'ouverture d'une enquête est enclenchée suivant la perception qu'ont les enquêteurs des pertes qu'un incident est susceptible d'engendrer. Mais, l'ouverture d'une enquête ne nous renseigne pas sur la perception des enquêteurs quant à la gravité du cas qu'ils traitent. Les deux Services des enquêtes B1 et B2 n'ont pas la même façon d'évaluer la gravité d'un cas. Cependant, nous sommes en mesure d'effectuer des extrapolations qui, dans une certaine mesure, nous permettront d'établir un portrait des cas graves et moins graves, tels que perçus par les enquêteurs.

Pour les enquêteurs des Services des enquêtes B1 et B2, la sévérité des incidents est déterminée de façon similaire au Service A. Toutefois, nous ne disposons pas d'un nombre suffisant de dossiers pour tirer des conclusions valides à cet égard. Nous nous limiterons alors aux constatations basées sur une analyse très partielle des rapports des deux Services.

Sur 428 dossiers étudiés provenant des Services des enquêtes B1 et B2, nous en avons identifié 147 portant une mention de sévérité 1 ou 2 tel qu'indiqué par le Service B2 ou *significatif* dans le cas du Service B1.

Rappelons que la cote 1 indique la nécessité d'une intervention immédiate, la cote 2 demande l'instauration d'une enquête sans urgence et que *significatif* se réfère aux cas nécessitant un traitement approfondi. Parmi les 147 dossiers, 34,7% sont de sévérité 1, comparativement à 42,9% de sévérité 2 et 22,5% *significatifs*.

Les trois cotes sont essentiellement attribuées aux incidents criminalisables, qui constituent 89,1% des cas ainsi cotés. Ce sont des cas de vols et vandalisme contre la propriété corporative ou privée qui sont les plus souvent représentés, avec 62,6% des dossiers sur 131 événements criminalisables. Les actes dirigés contre la personne suivent avec une représentation globale de 21 dossiers sur 131, soit 16,0% et, enfin, 4,8% des dossiers concernent des cas de fraudes sur les fonds de la compagnie. Pour ce qui est des incidents non criminalisables, lesquels constituent 10,9% des tous les dossiers de sévérité 1, 2 ou significatifs, ils se rapportent tous à des comportements inadéquats des individus.

Il est à souligner que les dossiers traités par le Service B1 sont, pour la plupart, importants ce qui les classe automatiquement dans la plus haute échelle de sévérité. Nous avons ainsi constaté que la perception de la sévérité des cas traités dans les deux Services des enquêtes à l'étude (B1 et B2) est essentiellement identique. Ce sont surtout des cas de vols et de vandalisme contre la propriété corporative et privée, ainsi que des cas de fraudes sur les fonds de la compagnie qui prévalent par ordre d'importance.

7. L'issue des dossiers traités par les Services des enquêtes B1 et B2

Bien que nous disposions de peu d'informations concernant la résolution des cas par les Services des enquêtes B1 et B2, celles qu'on a, nous indiquent un faible taux de résolution des incidents rapportés. Il est important de souligner le fait que le Service des enquêtes B2, qui traite le plus grand nombre d'incidents, ne s'occupe, en définitive, que des cas représentant une certaine valeur pour la compagnie.

Des cas sans gravité sont souvent enregistrés, mais non traités. Comme le précise l'enquêteur du Service B2, c'est moins du travail d'enquête qu'il effectue que des relations publiques.

Nous ne disposons de l'information concernant l'issue de l'affaire que pour 13,9% (voir tableau 17) de tous les dossiers traités par les Services des enquêtes B1 et B2, soit l'équivalent de 95 dossiers. Nos analyses ne peuvent dès lors être traitées que partiellement.

Parmi les 95 cas rapportés, 92 concernaient des incidents de nature criminelle et 3, des incidents de nature non criminelle. Quinze dossiers, soit 15,8% de ceux dont on connaît l'issue finale, ont été fermés suite à une résolution de l'incident. La résolution pouvait prendre différentes formes dont, notamment, l'appréhension du suspect, la découverte des biens ou montants d'argent perdus ou volés, ou l'instauration d'une mesure préventive. Tous les dossiers résolus concernaient des incidents criminalisables.

En contrepartie, la majeure partie de ces 95 dossiers (69,5%) contenaient une mention de non résolution des cas. De multiples raisons peuvent être à l'origine de cet état de fait, dont: le manque de preuves, le désistement du plaignant, ou le manque d'informations supplémentaires pour continuer l'enquête. Sur le total de 95 dossiers, 64 (9,6 dossiers non résolus sur 10) concernaient les incidents criminalisables et, à peine, deux (0,4 dossier résolu sur 10) se rapportaient aux incidents de nature non criminalisables. Enfin, 14 autres dossiers ont été transférés à d'autres instances de sécurité dans le but d'y être traités.

Tableau 17
L'issue des dossiers traités par les Services des enquêtes B1 et B2

Catégories de résolution de cas	Fréquence totale (%)	Incidents criminalisables	Incidents non criminalisables
Dossiers fermés non résolus	66 (69,5%)	64 (69,6%)	2 (66,7%)
Dossiers fermés résolus	15 (15,8%)	15 (16,3%)	0
Dossiers ne relevant pas des Services des enquêtes B1 et B2	14 (14,7%)	13 (14,1%)	1 (33,3%)
Total	95* (100%)	92** (100%)	3*** (100%)

* Données présentes : 95 / 464 (20,5%) de tous les dossiers étudiés;

** Données présentes : 92 / 95 (96,8%) de tous les dossiers dont l'issue est connue;

*** Données présentes : 3 / 95 (3,2%) de tous les dossiers dont l'issue est connue.

8. Les délais entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier de plainte

À l'exemple du Service des enquêtes A, les délais d'intervention entre l'ouverture et la fermeture d'un dossier des Services des enquêtes B1 et B2 varient en fonction des qualités personnelles et professionnelles de l'enquêteur au dossier, de la perception qu'il a de l'importance du cas traité, ainsi que la disponibilité des preuves et des témoins de l'incident.

Nous ne pouvons traiter avec grande précision l'aspect des délais dans des dossiers des deux Services. Tout d'abord, nous ne disposons pas d'informations précises concernant les dates d'ouverture et de fermeture des dossiers et, ensuite, nous savons que 37,9% (162) des dossiers du Service de sécurité B2 n'avaient pas été fermés au moment de notre cueillette de données. Nos analyses seront alors partielles et les conclusions, dans une large mesure hypothétiques.

Les délais entre la date d'ouverture et la date de fermeture des dossiers d'enquêtes des Services de sécurité B1 et B2, quels que soit leur issue, varient entre 0 jour et 1 an environ (248 jours ouvrables; cinq jours ouvrables constituant une semaine de travail). Sur le total des 91 dossiers indiquant clairement la date d'ouverture et la date de fermeture, 5 (5,5%)

ont été ouverts et fermés la même journée, 18 (19,8%) à l'intérieur d'une semaine de cinq jours, soit 10 jours ouvrables et la presque totalité des rapports, soit 93,4% avant six mois d'intervention. Nous avons également constaté que, dans le cas des incidents criminalisables tels que vols et vandalisme de la propriété corporative ou privée, 50% des dossiers ouverts sont fermés après 5 jours d'enquête ou moins.

9. Les relations avec les autres fournisseurs de sécurité

Les relations des Services des enquêtes B1 et B2 avec les instances de sécurité externes sont, pareillement au Service des enquêtes A, utilitaires. Il s'agit d'échanges d'informations de tout genre, d'une certaine collaboration dans les enquêtes, ainsi que de divers types de formations. Les deux Services des enquêtes collaborent ainsi régulièrement avec des instances gouvernementales, commerciales et sociales, ou encore de sécurité publique ou privée. Il s'agit, entre autres, des corps policiers (ex. GRC, Ontario Provincial Police (OPP), Ottawa Carlton Regional Police (OCRP), police militaire) des compagnies locales de haute technologie, des bureaux canadiens de l'assurance ou de diverses agences de prévention de la criminalité. Bien que les contacts des enquêteurs réguliers avec la police soient plutôt limités à quelques fois par année, ceux des contractuels occasionnels sont plus nombreux. En fait, ces derniers traitent régulièrement (quelques fois par mois, selon leurs dires) avec les services de police municipaux et provincial de la province d'Ontario. Plus rares sont leurs contacts avec la GRC ou d'autres organismes de sécurité gouvernementaux ou privés, et ceci est aussi vrai pour les enquêteurs permanents qu'occasionnels.

La section des enquêtes du Service B2 garde principalement contact avec deux corps policiers – l'Ontario Provincial Police et l'Ottawa Carlton Regional Police. Ainsi, des 27 dossiers mentionnant l'implication de la police, 25 concernaient l'OCRP. Les deux autres dossiers se référaient à l'OPP. Il est à noter que les 27 dossiers indiquant des rapports avec les forces de police publique concernaient des incidents de nature criminelle, dont plus particulièrement des cas de vol et de vandalisme sur la propriété corporative ou privée.

10. Le niveau de dangerosité perçu lié au travail

Aux dires des enquêteurs des deux Services des enquêtes B1 et B2, ceux-ci n'ont pas à faire face à des situations dangereuses dans le cadre de leur travail. Si une intervention plus musclée s'avère nécessaire, ils préfèrent faire appel aux services de police locaux que de s'impliquer eux-mêmes.

11. La satisfaction vis-à-vis du travail effectué

Tous les enquêteurs des Services d'enquêtes B1 et B2 ont émis une appréciation très positive du travail qu'ils ont à accomplir au sein de la compagnie B. Il appert que la qualité des relations entre les enquêteurs est une composante importante de leur satisfaction. Les enquêteurs contractuels apprécient les qualités professionnelles et personnelles du directeur du Service. Tous, d'ailleurs, confient qu'ils aimeraient garder leurs postes respectifs pour très longtemps.

CONCLUSION

Les Services des enquêtes d'importantes compagnies canadiennes spécialisées dans le domaine des télécommunications constituent des fournisseurs de sécurité facilement accessibles pour leurs prestataires, constamment présents sur les lieux des compagnies et prêts à agir à tout moment et devant toute éventualité. Le nombre du personnel enquêteur vs le nombre d'employés réquerant de leurs services est minime. Pour plus de 15 000 employés oeuvrant dans chacune des compagnies un enquêteur pour plus de 2 000 employés dans la compagnie A et un enquêteur pour plus de 3 000 employés dans la compagnie B. Et ce, sans compter la clientèle externe des compagnies.

Malgré un quota élevé d'employés pour chacun des enquêteurs, ces derniers semblent remplir leurs fonctions d'enquêtes avec certaine aisance. Bien que les enquêteurs du Service des enquêtes A mentionnent un surplus de travail qu'ils ont des difficultés à combler. Cet état de fait n'apparaît pas dans le Service des enquêtes B1, où la flexibilité du nombre d'agents alloué aux tâches d'enquêtes permet de multiplier les horaires de travail et par le fait même, d'assurer la réalisation complète du travail. Notons que dans le Service des enquêtes B2, ce mode de fonctionnement n'existe pas. L'enquêteur du Service assure lui-même toutes les procédures d'investigation pour tous les cas qui lui sont rapportés. De ce fait, le rôle de relationniste avec la clientèle, qu'il s'alloue d'ordinaire, n'a rien de surprenant.

Les activités d'enquêtes sur des événements de nature criminelle et non criminelle sont, sans grande surprise, celles auxquelles les enquêteurs s'adonnent le plus souvent. La réception de la plainte, les procédures d'investigation, la finalisation du cas et la rédaction de rapports constituent le mode général d'interventions pour les deux Services des enquêtes. Il y apparaît toutefois certaines différences de fonctionnement - traitement administratif des ressources humaines, mode de traitement particulier d'incidents rapportés - ce qui est relié aux spécificités de leurs rôles, ainsi qu'à leurs structures organisationnelles respectives.

CHAPITRE 6

MISE EN PARALLÈLE DES ÉLÉMENTS LES PLUS SIGNIFICATIFS DES SERVICES DE ENQUÊTES A ET B

Le survol des principaux éléments constitutifs des Services des enquêtes des compagnies A et B nous a permis de dévoiler de manière générale quelques uns des aspects cachés des Services internes spécialisés en enquêtes. Nous sommes présentement en mesure de mettre en parallèle divers éléments caractérisant le fonctionnement de ces Services ainsi que le traitement des incidents problématiques rapportés à leur intention, dans le but, ultimement, de les comparer, ne serait-ce que partiellement.

L'objectif de cette mise en parallèle est de déterminer, s'il y a lieu, la plus value des aspects organisationnels décrits. Il est question ici de dégager un lien de la relation employés / travail, dont la provenance, comme nous le savons déjà, est majoritairement de l'interne dans la compagnie A et, généralement, de l'externe dans la compagnie B. Cette relation pourrait expliquer le recours à l'un ou à l'autre type de Services des enquêtes par les compagnies intéressées.

Dans le présent chapitre, nous abordons la question de la plus value sous trois aspects. En premier lieu, nous traitons des environnements des Services des enquêtes A et B. Ensuite, nous mettons en parallèle les aspects relatifs aux caractéristiques personnelles et professionnelles des enquêteurs. À la fin, nous comparons les résultats du travail d'enquêtes mené de part et d'autre. Il ne s'agit pas de critiquer les Services en question. Nous nous limiterons à faire part de nos constatations, laissant la tâche de tirer les conclusions qui s'imposent aux acteurs concernés.

1. L'environnement des Services des enquêtes A et B

A) Les populations desservies

Un des aspects de première importance pour les Services des enquêtes A et B est la population qu'ils desservent. En recueillant les données concernant ces populations, nous avons constaté que les deux compagnies emploient, pour les régions concernant notre étude, un nombre similaire de personnes s'élevant au dessus du 15 000. Et puisqu'il existe une certaine probabilité que toute personne travaillant pour les compagnies A ou B devienne, éventuellement, un plaignant, et que les dossiers concernant leur cas soient traités par les Services des enquêtes des deux compagnies respectivement, nous concluons que ces derniers ont à traiter avec une clientèle relativement identique. Il est cependant à noter que cette clientèle est très vaste et diversifiée.

B) Les clientèles internes et externes aux Services des enquêtes A et B

Compte tenu du manque d'informations concernant la clientèle (plaignants) du Service des enquêtes B2, nous sommes contrainte de présenter une analyse partielle de cet aspect environnemental, où nous tiendrons compte des Services A et B1 uniquement. Bien que cet état de fait ne nous permette pas de tirer des conclusions certaines, nous sommes néanmoins en mesure d'émettre quelques opinions en fonction des informations disponibles.

Pour les Services des enquêtes A et B1, la majeure partie de la clientèle (plaignants) est de provenance interne. Il s'agit notamment des employés de tous les échelons hiérarchiques, de divers départements corporatifs, ainsi que des agents de sécurité (source de la plainte).

Pour le Service A, cette clientèle correspond à 94,3% de l'ensemble de plaintes déposées, ce qui représente un taux de 80,5 interventions pour 1000 employés. Pour le Service B1, la clientèle (plaignants) corporative correspond à 59,5% de l'ensemble des dossiers traités et le taux d'événements traités se situe à 4,4 pour 1000 employés.

Comparativement au Service des enquêtes A, la clientèle du Service B1 est quelque peu différente du point de vue de sa qualité. Bien que les plaintes de provenance interne constituent la majeure partie des dossiers traités, ceux venant des entreprises affiliées s'élevèrent à 32,4% pour la compagnie B, alors que ce n'est que 3,8% pour la compagnie A.

Il faut toutefois rappeler le fait que le Service B1 traite généralement les cas d'une relative importance dont la rareté permet d'accepter pratiquement tous les dossiers en provenance de l'extérieur présentant des conséquences graves pour la compagnie, ce qui influence sans aucun doute ces proportions de façon considérable.

C) Les fournisseurs externes de sécurité

Un autre environnement important des Services des enquêtes A et B est constitué des fournisseurs externes de sécurité avec lesquels les deux Services des enquêtes traitent habituellement. Les instances les plus fréquemment contactées sont les corps policiers. La raison première du recours à la police réside dans le fait que les Services de sécurité font parfois appel au système de justice publique pour traiter les cas les plus demandants. La nature de leurs relations les plus fréquentes peut se traduire sous forme d'échanges concernant les questions de sécurité et de protection des biens, des revenus et des personnes; d'échanges d'informations; d'offres de matériels informatiques; de formations communes et de participations aux diverses associations traitant de sécurité.

Les corps policiers les plus représentés dans les dossiers des enquêtes sont de provenance municipale. Cela n'est pas surprenant compte tenu du contexte urbain où se situent les deux compagnies et où, par conséquent, se produisent les incidents problématiques traités par les Services des enquêtes A et B. Nous ne pouvons cependant pas préciser les proportions de leurs représentations, puisque nous ne disposons pas de données quantitatives à cet égard.

D) Le contexte légal

Le dernier environnement d'importance définissant les Services des enquêtes A et B est le contexte légal dans lequel ils évoluent. Au Québec, aucune législation concernant la sécurité ne régleme les activités des Services des enquêtes internes. La seule instance qui ait une influence effective sur le Service de sécurité A, lorsqu'elle agit au Québec est le CRTC, dont le contrôle se limite aux restrictions s'appliquant aux télécommunications.

Contrairement au secteur contractuel, les enquêteurs des services internes de sécurité ne sont régis par aucune réglementation précise. Légalement, ils sont considérés comme le personnel des compagnies qui les emploient, sans autres pouvoirs que ceux que les compagnies en question leur confèrent (représentants de la compagnie en matière de sécurité). Quant à la province de l'Ontario, il y existe une législation qui s'applique aux enquêteurs de tous les secteurs d'activités mais qui, tout comme au Québec, exclut les employés des services internes de sécurité (sauf en ce qui concerne les enquêteurs contractuels). En conséquence, aucun des enquêteurs - réguliers ou contractuels- du Service de sécurité A n'a l'obligation de s'enregistrer ou de détenir un permis de travail en sécurité.

Par contre, les trois enquêteurs contractuels du Service de sécurité B doivent être enregistrés et en plus détenir une licence d'enquêteur. Notons que les deux employés réguliers du Service B sont exemptés de ces obligations.

Le danger qui résulte du manque de la réglementation des enquêtes et enquêteurs privés (in-house) se situe dans une forme de laissez-aller des enquêteurs quant au respect des lois, des réglementations, des procédures d'interventions, et aussi de la vie privée et des libertés individuelles de ceux sur qui ils enquêtent (Van Outrive, 1998).

2. Les politiques internes relatives aux Services des enquêtes A et B

Les quelques différences, mais surtout la très grande similitude, ressorties de la mise en parallèle des environnements démographique, relationnel et légal des Services des enquêtes A et B nous force à continuer nos analyses en tenant compte d'aspects plus approfondis concernant, cette fois, leur fonctionnement, ainsi que leur constitution. Nous partons ainsi de l'idée que les deux Services agissent dans des contextes similaires (sans être identique), ce qui les rend plus ou moins égaux à la base.

A) La constitution des Services des enquêtes A et B

La constitution géographique et politique des Services des enquêtes étudiées est différente selon qu'on est dans la compagnie A ou dans la compagnie B. Le Service des enquêtes A prône une forme centralisée de son centre de décision : ses effectifs sont recrutés à l'interne et toutes les décisions sont prises en un seul lieu. Le Service des enquêtes B possède plutôt une forme de gestion décentralisée - avec deux services, fonctionnant à deux niveaux hiérarchiques et se basant pratiquement sur deux volets décisionnels. Le Service recrute ses effectifs principalement à l'externe.

B) Les responsabilités des Services des enquêtes A et B

Les responsabilités globales des sections des enquêtes des deux Services de sécurité étudiés sont fort similaires. Les deux Services constituent des instances de soutien, dont les activités sont assujetties aux directives émanant des entités décisionnelles des compagnies pour lesquelles ils oeuvrent respectivement, qui leurs sont distinctes et qui sont directement concernées par les questions de sécurité traitées. Autant l'un que l'autre Service de sécurité doit veiller au respect des politiques, procédures, normes et directives édictées par l'entreprise visant à assurer la sécurité des personnes, des biens, de l'information et des revenus de l'entreprise.

La notion de sécurité réfère ici à la prévention des pertes et dommages, à la protection des biens physiques, logistiques, ainsi que de la propriété intellectuelle, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur des limites des compagnies A et B.

Les deux Services des enquêtes prônent l'intégrité des employés face à leurs actes et décisions, ainsi que le respect des droits individuels, collectifs et corporatifs. Chacune des compagnies est dotée d'un Code de conduite qui englobe des règles et valeurs qu'elle impose explicitement à ses employés et dont les dérogations sont fortement réprimées. Bien qu'il revienne à chacun des départements corporatifs d'assurer un contrôle effectif du respect du Code de conduite de la compagnie, le Service des enquêtes assume à lui seul, dans chacun des cas, la responsabilité de mener des enquêtes lorsqu'un ou des articles du Code ont été transgressés.

C) Les similitudes dans les procédures d'enquêtes

Les procédures d'enquêtes, telles qu'établies par les politiques des deux compagnies, sont fort similaires et leur respect constitue, dans tous les cas, une marque de professionnalisme.

La plupart des étapes d'une enquête sont suivies à la lettre. La réception de la plainte, la validation de la crédibilité du plaignant, la recherche des preuves, les entrevues assujetties au respect des principes de confidentialité et de légalité de l'intervention, ainsi que la tâche de rédaction des rapports font partie intégrante du travail des enquêteurs, qu'ils soient employés permanents ou contractuels. L'image des deux Services constitue une denrée trop importante pour qu'on permette que soit remis en cause le respect des règles établies.

D) Les différences dans le processus de détermination de mesures disciplinaires

Si les procédures d'enquêtes ne diffèrent pas de façon significative pour les deux Services des enquêtes à l'étude, le processus de détermination de la mesure disciplinaire à appliquer, quant à elle, ne rencontre pas la même similitude.

Le Service des enquêtes A n'est nullement impliqué dans les décisions sententielles menées par la compagnie. Cette responsabilité revient plutôt à la direction du département impliqué dans la problématique enquêtée. Il arrive fréquemment que les enquêteurs n'aient même pas connaissance des suites de leurs enquêtes. Contrairement au Service des enquêtes A, celui de la compagnie B est entièrement impliqué dans le cas jusqu'à la détermination de la mesure disciplinaire jugée appropriée. Les enquêteurs participent à l'imposition de la sanction et ils s'assurent que son application soit respectée dans ses moindres détails.

Nous pouvons en tirer la conclusion que le Service des enquêtes B a plus de facilité à imposer des règles de sécurité à travers toute la compagnie que le Service des enquêtes A. Sa complète participation au déroulement de ses dossiers confère aux enquêteurs (surtout au directeur et à l'enquêteur contractuel-régulier) une certaine satisfaction professionnelle, ainsi qu'un sentiment d'accomplir un travail dont les résultats sont directement perceptibles.

Nous ne pouvons pas nous prononcer dans le même sens en ce qui a trait au Service des enquêtes A, où aucun des enquêteurs, même pas le responsable de la section des enquêtes, n'a le droit, ni le pouvoir de s'impliquer dans les décisions départementales lors de la détermination de la mesure disciplinaire. Il en résulte un certain sentiment de non accomplissement et de déception chez les enquêteurs du Service A, un peu à l'exemple de la police qui n'a aucun pouvoir vis-à-vis de la détermination de la sentence face aux individus traités en justice. Pire, c'est un sentiment de frustration qui surgit lorsque la sentence n'apparaît pas proportionnelle au méfait commis. Les enquêteurs du Service des enquêtes A vivent parfois de façon fort frustrante ce genre de situations, où il leur semble avoir accompli un travail de taille dont les résultats ne sont nullement concluants.

3. Les différences et les similitudes concernant les enquêteurs des Services des enquêtes A et B

Il existe une différence marquante dans la qualité du personnel employé par les Services des enquêtes A et B. Constatons d'abord que le nombre et la provenance des enquêteurs varie grandement. Rappelons que le Service des enquêtes A emploie huit enquêteurs, alors que le Service des enquêtes B en emploie cinq. Le recrutement de ces enquêteurs varie en fonction de leur statut.

Puisque la compagnie A valorise le recrutement à l'interne, sept de ses enquêteurs proviennent des départements corporatifs. Exceptionnellement, le huitième enquêteur est un travailleur autonome engagé à contrat, pour fin d'un essai par le Service d'une nouvelle méthode de recrutement. Depuis maintenant deux ans, l'enquêteur contractuel est toujours au poste. Celui-ci jouit au sein du Service des enquêtes A d'une certaine latitude quant à sa représentation face aux autres employés de la compagnie. Lorsqu'on lui demande s'il se présente à tout le monde comme un contractuel, il répond par l'affirmatif. Mais il ajoute que pour une conversation de cinq minutes, il ne prend pas le temps d'indiquer qu'il est un contractuel, mais qu'il s'identifie plutôt comme enquêteur du Service de sécurité A. Aussi, nous croyons que les employés de la compagnie A ne font pas la différence entre le contractuel et ses confrères réguliers, d'autant plus que le contractuel est un habitué de la place. Cet état de fait ne présente pas de problème particulier et fait en sorte que la différence de statut n'existe plus, du moins dans l'esprit des plaignants.

La compagnie B préconise, quant à elle, une politique de recrutement concentrée principalement sur les personnes de l'externe. En fait, la compagnie B permet deux postes permanents et trois postes contractuels qui engagent des agents complètement extérieurs à la compagnie. La visibilité de la différence (interne - externe) n'est toutefois pas assurée.

Nous supposons, cependant, que la clientèle des Services de sécurité B1 et B2 doit être avisée de la provenance de l'enquêteur qui traite son dossier.

A) Les pouvoirs des enquêteurs

Aucun des enquêteurs, qu'ils proviennent de la compagnie A ou de la compagnie B et qu'ils soient employés réguliers ou contractuels, n'a de pouvoirs outre ceux conférés par la législation provinciale à tous les citoyens. L'un de leurs droits, qui de par sa nature devient une obligation, est de représenter le propriétaire de leur compagnie respective. Les enquêteurs ne peuvent refuser ce droit puisque leur travail en dépend entièrement. Il est important de souligner que ni les enquêteurs du Service A, ni ceux du Service B ne sont des agents de la paix. Par contre, les enquêteurs disposent d'un pouvoir exécutif sans pareil sur le territoire de leur compagnie respective. Ce pouvoir leur permet d'interroger tout employé de la compagnie susceptible d'apporter, d'une manière ou d'une autre, de nouvelles informations pouvant les aider à élucider un problème.

B) Les aspects administratifs

La question de la gestion centralisée du Service des enquêtes A et de la gestion décentralisée du Service des enquêtes B, joue ici un rôle de premier plan quant à la manière de gérer un Service des enquêtes. À notre avis, la centralisation semble, dans les cas à l'étude, moins efficace que la décentralisation.

Le Service des enquêtes A préconise une forme de stabilité de ses effectifs, peu importe le nombre de dossiers traités. Cette façon de fonctionner donne à la compagnie A l'assurance d'une présence experte et constante des enquêteurs, prêts à intervenir à tout moment. Le grand inconvénient de cette manière de procéder réside dans les coûts élevés associés au traitement administratif du personnel. Ces coûts demeurent toutefois stables, malgré la situation constamment fluctuante du nombre et de la gravité des événements rapportés. Si cela peut paraître un avantage aux yeux de la compagnie, il en va tout autrement de la vision du Service d'enquêtes concerné.

Le Service de sécurité B favorise plutôt une manière de fonctionner plus réactive. Il dispose de trois enquêteurs réguliers (dont un à contrat) qui assurent une présence experte et continue sur les territoires de la compagnie B. Deux autres enquêteurs, engagés de façon occasionnelle, répondent aux demandes d'intervention qui ne peuvent pas être accomplies par les enquêteurs réguliers au cours de la période à l'étude. Autrement dit, le Service de sécurité B (B1 en particulier) fait appel aux enquêteurs contractuels dans le cas de surplus de demandes ou lorsqu'un dossier important occupe une grande partie du temps de travail d'un enquêteur régulier. Mais, peu importe les raisons du recours aux contractuels, cette façon de procéder comporte un avantage de taille : les coûts relatifs aux dépenses en personnel fluctuent avec son utilisation. Par conséquent, le Service des enquêtes B ne dépense pour le surplus d'effectifs qu'en cas de besoin et il s'évite, dans les moments les moins productifs, toutes les dépenses directes et indirectes relatives à la gestion du personnel. Il s'assure ainsi de toujours disposer d'un nombre suffisant d'agents pour répondre à la demande fluctuante du nombre d'enquêtes à mener.

a) Les charges financières

La différence majeure en ce qui a trait aux charges financières des Services des enquêtes A et B réside dans le fait que le Service A doit tout financer lui-même (mis à part l'enquêteur contractuel) : du recrutement des enquêteurs à l'administration de leurs carrières, en passant par leur formation et leurs assurances, jusqu'au remplacement définitif des effectifs. Le Service B n'assume de telles charges que pour certains de ses enquêteurs (2), ce qui contribue à rendre les dépenses à ces postes moins élevées. Les charges relatives aux enquêteurs contractuels sont entièrement assumées par les agences qui les fournissent, qui à leur tour facturent au client le coût des services rendus.

À l'usage, on constate que les coûts du Service des enquêtes A sont plus élevés que ceux du Service des enquêtes B. Le personnel interne de la compagnie A exige un traitement spécifique et différent de celui du personnel contractuel de la compagnie B.

Le Service A doit assurer toutes les charges relatives au maintien d'une main d'oeuvre formée, qualifiée et motivée, ce qui n'est pas le cas pour le Service des enquêtes B. Celui-ci laisse aux agences le soin de s'occuper de l'administration et de la formation de ses enquêteurs, ce qui a pour conséquences de décroître ses responsabilités et d'alléger ses contributions directes.

Par ailleurs, la question de la facturation des départements internes des compagnies en fonction des enquêtes effectuées pour leur compte varie d'un Service des enquêtes à l'autre.

Bien que les deux Services (A et B) facturent les interventions effectuées pour le compte des entreprises affiliées aux compagnies A et B, ils ne chargent pas de la même manière les enquêtes faites à l'interne, pour le compte des divers départements de ces compagnies. Le Service des enquêtes A ne facture tout simplement pas, tandis que le Service des enquêtes B (B1 en particulier) charge les départements/clients pour les frais associés à l'engagement d'enquêteurs contractuels. De cette façon, le Service B1 s'assure d'une certaine prise en considération de la part des départements impliqués. Ceci a pour effet de sensibiliser les départements à la nécessité de maintenir une sorte de prévention individuelle contre les actes pouvant être commis en leur sein ou à leur encontre.

Quant au Service B2, il ne charge pas ses clients, puisqu'aux dires de l'enquêteur, cela ne vaudrait pas la peine : il mène avec les clients du Service un travail bien plus axé sur les relations humaines que sur l'enquête en tant que telle et, par conséquent, peu d'incidents y sont résolus; en fait moins de 1% des incidents rapportés au Service des enquêtes B2 finissent par y être conclus.

b) La formation du personnel

Les différences de traitement que reçoivent les enquêteurs des Services de sécurité A et B concernent également leur formation de base au moment de leur recrutement. Les services de sécurité internes, en général, profitent de l'expérience de leur main d'oeuvre, lorsqu'ils la puisent à même leur personnel régulier, par le fait que le taux de roulement de leur personnel

est relativement faible (Kakalik, 1977). De plus, la formation d'enquêteurs puisés à l'interne a ceci de bénéfique qu'elle peut être concentrée sur les besoins spécifiques de l'entreprise, ce qui permet une spécialisation plus poussée du personnel enquêteur et, donc une efficacité et une rentabilité accrue pour l'entreprise.

Le Service des enquêtes B engage des enquêteurs contractuels possédant une forte expérience dans le domaine des enquêtes, jumelée à des connaissances théoriques importantes en matière de sécurité. Le recrutement d'agents ainsi formés, qui comptent en moyenne deux ans et demi d'études post-secondaires et qui présentent une grande expérience en sécurité constitue d'ailleurs une toute première exigence du Service B qui s'évite ainsi bien des désagréments dus à l'inexpérience ou à la méconnaissance du métier d'enquêteur. Il est à noter que la formation complète d'un enquêteur dans le Service des enquêtes A prend environ deux années. Après ce temps, c'est la pratique qui lui permet de se perfectionner.

Remarquons toutefois que dans les deux Services des enquêtes étudiés, le personnel enquêteur possède un nombre relativement similaire d'années d'expérience en matière de sécurité. Les moyennes se situent respectivement autour de 4 ans pour le Service A et de 5 ans pour le Service B. Si nous enlevons aux enquêteurs du Service des enquêtes A deux années durant lesquelles ils travaillent sous forme de probation, nous constatons que le temps d'une pratique qualifiée est en fait moindre que celle des enquêteurs du Service des enquêtes B1 et B2 (2 ans vs 5 ans respectivement) qui, au moment de leur entrée au Service, possède déjà une formation adéquate en sécurité.

La formation totale en sécurité des enquêteurs des deux Services varie toutefois de façon marquante. Le Service des enquêtes A n'a engagé aucune personne avec une expérience en sécurité, sauf pour ce qui est de l'enquêteur contractuel. La formation de base, dont l'initiation au travail d'enquêteur, doit alors se faire nécessairement au sein même du Service.

Ce qui engage des coûts en termes de temps de travail des autres enquêteurs qui dispensent la formation, en termes de matériel utilisé pour cette formation et en termes de pertes reliées aux erreurs pouvant survenir lors des premières enquêtes. De plus, les enquêteurs du Service A soulignent leur mécontentement face à une initiation peu formatrice du Service à leur égard contribuant à créer chez eux un certain niveau de stress qui diminue temporairement la qualité et la quantité de leur travail.

Quant au Service des enquêtes B, tous les enquêteurs qui s'y sont joints, jouissaient d'une expérience, parfois fort riche, en sécurité. Ce qui libère le Service de l'obligation d'initier son personnel au travail d'enquête. Les déboursés en termes de temps de formation y sont alors associés à l'initiation de l'enquêteur à la vie de la compagnie. Il s'agit alors de balancer l'effort mis à la formation en sécurité d'individus connaissant bien l'entreprise en comparaison de l'effort fourni pour familiariser des agents de sécurité, externes à l'entreprise, aux particularités de celle-ci.

c) La disponibilité des ressources humaines

La disponibilité des ressources humaines constitue un autre facteur d'importance dont on doit tenir compte dans le choix du Service de sécurité approprié. Les journées de vacances, de maladies ou de congés des enquêteurs causent nécessairement un certain retard dans le déroulement normal des enquêtes. Pour cette raison, plusieurs agences de sécurité à contrat ont l'avantage de disposer d'une main d'oeuvre nombreuse, diversifiée et formée. Les compagnies qui y recourent peuvent remplacer, ajouter ou diminuer leur nombre au gré et selon les besoins de la compagnie-cliente. Les services de sécurité interne ne jouissent pas de cette facilité de remplacement puisque tout changement ou remplacement de personnel entraîne des frais supplémentaires en termes de recrutement, de salaire et de formation et ne peut donc être pensé comme solution à court terme (Kakalik; 1977).

Dans le Service des enquêtes A, le roulement du personnel consiste en des changements périodiques, mais définitifs d'une certaine partie des effectifs. Les postes affichés ne constituent pas une garantie de permanence, mais plutôt consiste souvent en une sorte de stage rémunéré en milieu de travail. Le remplacement temporaire des enquêteurs n'existe pas. Le Service partage les tâches des absents entre les enquêteurs présents. Il est à noter que le Service n'emploie pas d'enquêteurs à temps partiel, ce qui ne lui permet pas de varier ses effectifs en fonction de la quantité du travail à effectuer.

Les Service des enquêtes B, par contre, possède une politique de remplacement bien établie. Ce sont les enquêteurs contractuels occasionnels qui assurent la continuité des enquêtes. Le roulement est ainsi continuellement assuré. Dépendant de la période de travail, de la quantité et de l'importance des dossiers à traiter, ainsi que du nombre d'enquêteurs permanents absents, les effectifs de remplacement sont toujours disponibles en temps et en nombre suffisants. Il nous faut ajouter que le Service peut aussi bien user du travail d'un seul enquêteur contractuel que d'une demi-douzaine d'entre eux. Il choisit spécialement son personnel enquêteur remplaçant en fonction des qualités particulières recherchées s'agissant d'un professionnel en enquêtes. Nous constatons alors que le fait d'engager les employés contractuels ne nuit pas nécessairement au déroulement constant des enquêtes, bien au contraire.

d) Le salaire des enquêteurs

La question du salaire offerts aux enquêteurs constitue certainement un point saillant dans le choix de l'un ou de l'autre type de recrutement. Les enquêteurs du Service des enquêtes A gagnent bien plus que les enquêteurs du Service des enquêtes B. Le statut d'employé régulier d'une des deux compagnies ou d'enquêteurs contractuels ou à temps partiel engagés occasionnellement détermine le traitement salarial que le Service des enquêtes A ou B appliquera et ce, sans égard à la formation reçue par l'enquêteur en matière d'enquête et de sécurité. Dans les deux Services, la même politique s'applique : les employés réguliers jouissent de salaires beaucoup plus avantageux que les employés contractuels.

En conséquence, le Service des enquêtes A encourt des risques d'engager des gens, puisés à l'intérieur de la compagnie que l'appât de gains financiers ou d'avantages reliés à la position professionnelle d'enquêteur intéresse plus que le travail d'enquêteur lui-même. Dans le cas du Service des enquêtes B, de tels risques sont au départ minimisés par un salaire moindre et des avantages de position d'enquêteur limités aux obligations reliées au métier.

En fait, les enquêteurs contractuels qui désirent travailler dans le Service des enquêtes B doivent réellement s'intéresser à la profession, puisqu'ils ne sont pas attachés personnellement à la compagnie. Ils ne sont alors pas touchés directement par les fluctuations économiques de celle-ci.

4. L'intégrité ou le sentiment d'appartenance

Les employés des services internes de sécurité ont un sens de la cohésion et de l'appartenance à la compagnie plus prononcé que les agents contractuels dont les liens avec le client se limitent aux activités établies dans le contrat (Ocqueteau, 1992). Ceci est particulièrement vrai dans le cas du Service des enquêtes A. Cependant, considérant le fait que la situation économique de la compagnie A change considérablement, le sentiment d'appartenance de ses employés s'effrite quelque peu. Suite aux multiples mises à pied ayant eu lieu dans la compagnie au cours des dernières années, la permanence des postes de travail y est devenue une denrée rare. Par conséquent, la plupart des employés, y compris les enquêteurs, subissent quotidiennement la pression des coupures budgétaires que la compagnie impose à ses départements.

Bien que les enquêteurs du Service A semblent répondre aux plaintes reçues de façon très impartiale, il existe toujours ce danger que les personnes enquêtées leur soient connues et que cette connaissance influence en quelque sorte leur jugement sur la situation.

L'inconvénient majeur réside ici dans la qualité des décisions qu'ils auront à prendre sur les situations problématiques traitées. Il est toutefois important de mentionner que le contrôle exercé par les responsables du Service sur les activités des enquêteurs est fort serré. En cas de dérogation aux règles, procédures et directives établies, qu'elle soit fortuite ou pas, un enquêteur risque non seulement la perte de son poste au sein du Service, mais également une mise à pied définitive de la compagnie. L'enjeu est alors trop élevé pour se permettre d'outrepasser les limites établies par la compagnie.

L'intégrité des enquêteurs du Service des enquêtes B est, pour sa part, basée sur une forme différente de respect. Les enquêteurs (contractuels en particulier) n'entretiennent pas de contacts intimes avec les autres employés de la compagnie. Il peut arriver qu'ils doivent enquêter quelqu'un qui leur est bien connu. Le Service B (B1 ou B2, selon le cas) se charge alors, par obligation et par éthique professionnelle, d'assigner un autre enquêteur au cas, même s'il fallait le faire venir d'une autre province, voire d'un autre pays (Etats-Unis), dans lequel la compagnie mène ses activités. Ceci a pour effet d'éviter des conflits d'intérêts pouvant découler de la relation qu'enquêteur et suspect entretiennent.

5. La mise en parallèle de certaines données quantitatives tirées des rapports d'événements des Services des enquêtes A et B

Le nombre total de dossiers d'incidents problématiques traités par le Service des enquêtes A en cours de la période de notre étude est de 1368¹, ce qui donne environ 171 cas par enquêteur. Quant aux dossiers traités par le Service des enquêtes B, ils sont au nombre de 928, ce qui donne 186 cas pour chacun des enquêteurs. À première vue, le Service des enquêtes B traiterait plus de cas (par enquêteur) que le Service des enquêtes A. Mais, comme nous le savons, la répartition des dossiers entre les enquêteurs dans les deux Services des enquêtes n'est pas identique.

¹Il s'agit de 100% des rapports d'événements pour la période concernant notre étude.

Le Service B soumet la plupart de ses cas aux trois enquêteurs réguliers, repartis entre deux différents services des enquêtes. Quant au Service A, il répartit les incidents rapportés de manière uniforme et en fonction des territoires assignés à chacun de ses enquêteurs.

En conséquence, le Service B1 n'a traité, dans la période couverte par notre étude que 74 cas, tandis que le Service B2 (avec un seul enquêteur) disposait de tous les autres dossiers (854). De ce fait, la seule comparaison que nous pouvons faire concerne le nombre total de rapports traités par les deux Services des enquêtes A et B. Le Service A a traité, pour la période de l'étude, 440 dossiers (1368) de plus que le Service B (928). La différence de 440 rapports nous paraît trop élevée pour conclure sur la qualité des traitements des dossiers puisque l'information n'est pas cumulée régulièrement et de façon uniforme.

Par ailleurs, les Services des enquêtes A et B traitent une proportion similaire d'incidents portés à leur attention de catégories criminalisables et non criminalisables (voir tableau 18).

Dans chacun des Services, environ 9 dossiers sur 10 concernent des événements de nature criminelle (88,2% pour le Service A vis-à-vis 90,1% pour le Service B). Le dixième dossier se réfère aux incidents non criminalisables (11,8% pour le Service A vis-à-vis 9,9% pour le Service B).

Tableau 18
La mise en parallèle des incidents traités par les Services des enquêtes A et B

	Service de sécurité A %	Service de sécurité B (B1 + B2) %
Incidents criminalisables	603 (88,2)	418 (90,1)
Incidents non criminalisables	81 (11,8)	46 (9,9)
Total d'incidents traités	684 (100)	464 (100)

Dans le traitement² de cas portant sur les incidents criminalisables, ce sont les cas de vols et de vandalisme de propriétés corporatives et privées qui sont le plus représentés dans les deux Services (58,2% pour le Service A et 75,1% pour le Service B), tandis que les incidents non criminalisables réfèrent le plus souvent aux comportements inadéquats des individus, dont font partie les employés de la compagnie ainsi que les personnes externes (présence dans des lieux sans permission d'accès, comportements vulgaires des techniciens face aux clients, etc.). Le Service de sécurité A traite ce genre de cas dans une proportion de 34,6% et le Service des enquêtes B en traite dans 56,5% de cas d'incidents non criminalisables.

6. Le choix de l'intervention pour un incident rapporté

Le choix dont les Services des enquêtes A et B disposent quant à la décision d'intervenir ou non dans la résolution d'un incident rapporté est déterminé à priori par les politiques internes des compagnies respectives qui les engagent. Les politiques de la compagnie A stipulent que les enquêteurs ne doivent intervenir qu'en cas d'incidents dont les pertes s'élèvent à 100\$ et plus, sauf pour les cas à répétition et dans le cas d'actes commis par les employés de la compagnie, qui doivent être traités sans considération des pertes subies.

Les politiques de sécurité de la compagnie B exigent de ses deux Services des enquêtes une division spécifique des cas rapportés en lien avec les responsabilités que la compagnie leur alloue. Le Service B2 est chargé de traiter les cas de moindre importance (pertes de 1 à 25 000\$), tandis que le Service B1 doit s'occuper de cas plus graves (pertes de plus de 25 000\$). Toutefois, les incidents commis par les employés de la compagnie B constituent toujours la priorité quant à l'ordre d'intervention suivi par les deux Services des enquêtes. Notons que les priorités d'interventions établies dans les politiques des compagnies A et B ne sont suivies à la lettre par aucun des Services.

² Il s'agit ici d'une intervention quelconque sans qu'elle soit nécessairement considérée comme une enquête. Nous ne disposons pas de ce genre d'information pour le Service des enquêtes B.

En fait, il existe une norme implicite qui guide chacun des enquêteurs dans ses décisions concernant ses interventions. Aussi bien dans le Service A que dans le Service B, cette norme est basée sur la gravité des conséquences que les compagnies pourraient subir suite à l'incident.

L'existence de deux départements des enquêtes au sein de la compagnie B permet une répartition de cas plus précise. Cela n'empêche cependant pas les enquêteurs de suivre une répartition de plaintes plus souple et plus adaptée aux besoins de la compagnie. Les enquêteurs du Service A se fient, quant à eux, à leur propre jugement en matière d'intervention. Et cette pratique semble être bien acceptée par les responsables du Service. Nous avons ainsi relevé quelques écarts pratiqués par les deux Services en regard des pertes minimales ou maximales qui leur sont attribuées. Durant la période couverte par notre étude, plusieurs rapports d'événements du Service des enquêtes A comportaient des pertes que nous estimions à moins de 100\$ (ex vols de petits montants d'argent ou vols de fournitures de bureau), malgré la limite minimale imposée par la compagnie. Il se pourrait cependant que ces petits montants aient été pris en considération suite à un lot de petits délits impliquant au total un montant d'argent plus important.

Quant au Service B, les écarts à la politique d'intervention y sont plus flagrants. Bien que nous ne doutons pas que le Service B1 traite majoritairement les cas de pertes de plus de 25 000\$, nous avons constaté qu'il traite également certains cas dont le montant est de moindre importance. Quant au Service B2, tout laisse croire que le Service B2 traite également certains dossiers dont le montant des pertes est plus élevé que celui qui lui a été assigné par les politiques de la compagnie. Nous supposons alors que, dans ces cas précis, le montant estimé de pertes directes ne joue pas un rôle prépondérant dans le choix de la ressource appelée à intervenir. Les pertes indirectes seraient alors considérées.

A) La perception des enquêteurs quant à la gravité de cas traités

Certes, l'instauration d'une enquête est déterminée par la perception première des enquêteurs au sujet des pertes qu'un incident peut engendrer au dépend de la compagnie, mais, l'ouverture d'une enquête ne nous renseigne pas sur la perception des enquêteurs quant à la gravité des cas traités. Les deux Services des enquêtes (trois si on considère les Services B1 et B2 séparément) n'utilisent pas le même instrument pour qualifier la gravité des cas. Cependant, comme nous l'avons fait précédemment, nous pouvons effectuer des extrapolations qui nous permettent d'établir un certain portrait de cas graves et moins graves, tels que perçus par les enquêteurs.

Nous constatons ainsi que la perception de la sévérité des cas traités dans les Services de sécurité A et B est essentiellement identique. Il apparaît, en effet, que pour tous les services, ce sont surtout des cas de vols et de vandalisme de la propriété corporative et privée, ainsi que des cas de fraude sur les fonds de la compagnie qui prévalent en termes d'importance, bien que les actes dirigés contre la personne, la mauvaise utilisation des biens et du temps de la compagnie et les conduites inadéquates des individus soient également classifiés comme graves.

7. L'issue des dossiers d'incidents problématiques traités par les Services des enquêtes A et B

Les résultats d'enquêtes sur des incidents problématiques sont fort similaires dans les deux Services des enquêtes (voir tableau 19). Les dossiers non résolus représentent la grande majorité des cas traités. En fait, ils constituent près de deux cas sur trois (66,4% pour le Service A et 69,5% pour le Service B). Quant aux fermetures de dossiers résolus, elles représentent pour le Service A 25,1% des cas et pour le Service B, 15,8% des cas. Enfin, les dossiers dont le traitement final a été transféré aux fournisseurs externes de sécurité aux Services A et B, ils représentent pour le Service A 7,6% des cas et pour le Service B, 14,5% des dossiers ouverts.

Tableau 19
L'issue des dossiers traités par les Services des enquêtes A et B

	Service A (%)	Service B (%)
Dossiers résolus	112 (25,1)	15 (15,8)
Dossiers non résolus	297 (66,4)	66 (69,5)
Dossiers ne relevant pas du Service des enquêtes A ou B	34 (7,6)	14 (14,7)
Autres	4 (0,9)	-
Total	447* (100)	95** (100)

* Données présentes : 447 / 684 (65,4%) de tous les incidents rapportés;

** Données présentes : 95 / 464 (20,5%) de tous les incidents rapportés.

Nous pouvons ainsi affirmer les propos des enquêteurs du Service des enquêtes A que ce Service tente de traiter le plus d'incidents possible à l'interne de la compagnie; ce qui n'est pas nécessairement le cas du Service des enquêtes B. Celui-ci réfère plus fréquemment ses dossiers aux instances externes de sécurité. Il nous faut rappeler que le nombre de valeurs manquantes pour ce genre d'information est à ce point élevé qu'il peut biaiser, en quelque sorte, les résultats de la recherche. Malgré ça, nous avançons l'hypothèse que cette situation est étroitement liée au type des Service des enquêtes.

CONCLUSION

Les services des enquêtes A et B opèrent tous deux dans un environnement que nous considérons similaire. Ils sont construits autour d'une législation provinciale qui ne comporte pas d'exigences spécifiques aux services de sécurité interne. Ils entretiennent, de manière équivalente, des relations d'ordre professionnel avec des fournisseurs externes de sécurité (privés et publics) spécialisés en matière de sécurité. Enfin, ils desservent une clientèle relativement identique composée essentiellement des employés des compagnies, mais aussi des individus qui leur sont externes.

Les Services des enquêtes A et B ne sont pas construits de la même manière. L'un d'eux (A), formé d'un pouvoir centralisé fonctionne à l'intérieur d'une seule et unique cellule d'où toutes les activités d'investigations prennent départ. Ce Service recrute son personnel uniquement de l'intérieur (sauf exception) et défend sa position en évoquant la nécessité d'adhésion des employés à la culture particulière de la compagnie. L'autre Service (B) possède un seul noyau de pouvoir, mais il est divisé en autant de cellules dont la compagnie a besoin pour engager des activités d'enquêtes. Le personnel y est recruté principalement de l'extérieur de la compagnie et il est traité en tant que tel. Le traitement du personnel enquêteur varie ainsi d'un Service à l'autre. Le Service A prône pour une structure d'organisation rigide des effectifs, tandis que le Service B opère avec une formation du personnel plutôt souple. Les coûts y associés varient ainsi de façon considérable : ils sont deux fois plus élevés pour le Service A que pour le Service B.

Mais les différences apparaissant dans la structure organisationnelle des deux Services n'influencent leur adhésion aux valeurs des compagnies respectives que de manière très ponctuelle. Les valeurs dont il est question peuvent se résumer sous forme de respect des conduites établies par les compagnies, et de l'intégrité face aux responsabilités de protection qui leur sont allouées.

Dans les deux Services, le respect des conduites s'opère à tous les niveaux des activités menées par les enquêteurs : dès leurs simples relations avec les autres employés des compagnies respectives jusqu'au processus d'une enquête particulièrement difficile. Et l'implication des enquêteurs dans les plaintes soumises à leur attention dépend, en grande partie, de leur propre choix d'intervenir ou pas.

Enfin, il se reflète chez les enquêteurs une satisfaction du travail, qui nous indique une certaine intégrité face aux tâches et responsabilités qui leur sont allouées. Par ailleurs, une différence dans des procédures d'enquêtes avait attiré notre attention : celle du pouvoir de la détermination de la mesure disciplinaire. Les enquêteurs du Service des enquêtes A n'ont aucune possibilité de s'impliquer dans le processus décisionnel quant à l'établissement d'une sanction. Leur travail d'enquête se termine à cette limite-ci. Les enquêteurs du Service des enquêtes B, quant à eux, ont l'obligation formelle d'assister à la détermination de la sentence, afin de conseiller les décideurs à prendre la meilleure mesure possible compte tenu de la spécificité de l'enquête. Tout ceci, malgré le fait que les deux Services des enquêtes traitent une proportion similaire de cas criminalisables et non criminalisables et ils en résolvent une quantité (en %) comparable³.

³ Il s'agit de la quantité dont nous avons la connaissance.

CONCLUSION

L'existence et l'évolution de la sécurité privée dépend en grande mesure des demandes de services venues du privé, ainsi que de pouvoirs que celui-ci lui confère. C'est donc sous la couverture d'un système de justice privée et en fonction de ses lois informelles que la sécurité privée opère.

La justice privée sert bien aux entreprises commerciales dont un volume important d'effectifs, la grande capacité de production et de multiples contacts avec les clients poussent sinon les obligent à assurer un certain niveau de sécurité aussi bien à l'égard de ses employés, que de ses clients, dans le but de prévenir des pertes indues et les victimisations de personnes.

Par ailleurs, ces entreprises peuvent être comparées à des mini-sociétés qui vivent et subissent les mêmes conséquences d'événements problématiques de nature diverse que la société dans laquelle elles sont implantées. Les coûts associés à ces événements sont à tel point importants que, dans l'espoir de rendre justice, à ceux qui abusent de leurs systèmes, les entreprises se tournent vers des moyens de contrôle et de surveillance spécialisés. Le recours des entreprises au système de justice pénal ne suffit toutefois pas à la tâche de veiller de façon satisfaisante à leur sécurité. Des coûts exorbitants (temps et argent), la lenteur du système, l'insuffisance en matière de preuves liée à des risques de pertes de crédibilité sont autant de déterminants qui poussent les entreprises à se tourner vers le système de sécurité assuré par le secteur privé.

Les entreprises s'approprient ainsi le pouvoir de contrôler et de sanctionner les auteurs d'incidents problématiques, tout en gardant la main mise sur le déroulement des procédures de restauration des pertes et de *réhabilitation* des coupables. Le recours à la sécurité privée implique cependant un choix de sécurité qui serait le plus apte à répondre aux besoins de protection des entreprises intéressées. Deux principaux choix s'offrent à elles - les agences de sécurité à contrat et les services internes de sécurité - dont les variantes permettent de mieux établir les critères de décision.

De manière générale, les *pour* et les *contre* de l'un ou de l'autre type des services de sécurité privés sont strictement liées à la capacité des entreprises à rendre l'usage de cette sécurité le plus efficace possible. Mais ce sont également les questions concernant l'expertise du personnel, son engagement envers les compagnies et son implication à travers diverses activités de celles-ci qui déterminent la décision finale du choix d'un service de sécurité contractuel ou interne.

Chaque entreprise commerciale est exposée aux problématiques liées, d'une certaine manière, à ses activités propres. Elles subissent ainsi des conséquences qui affectent en quelque sorte leur rendement. Bien particulière est la situation des compagnies spécialisées dans le domaine des télécommunications. Quel que soit leur champ d'intérêt, elles sont obligées de veiller continuellement à la protection des biens, revenus, personnes et, bien entendu, des informations qu'elles traitent ou qu'elles permettent de traiter; la nature confidentielle et privée de ces informations les y obligeant. Les actes portés contre ces compagnies peuvent affecter non-seulement leur situation financière ou perturber leurs activités régulières, mais aussi déstabiliser la confiance de leur clientèle (particuliers, autres entreprises, sociétés publiques et para-publiques, gouvernements) et même les rendre vulnérables par la divulgation ou l'usage illicite d'informations les concernant. Il est, entre autres, question de vols des services des télécommunications ou de vols des propriétés intellectuelles. En conséquences, les compagnies de télécommunications doivent nécessairement investir dans un système de sécurité leur permettant de contrôler toute activité suspecte notée sur leurs territoires

D'ordre général, il existe peu d'ouvrages concernant les facteurs déterminant le choix des entreprises d'adopter ou non un type particulier de service de sécurité. L'accès limité aux informations de ce genre restreint notre connaissance quant à la relation entre les besoins en sécurité des compagnies et leur structure organisationnelle, leurs activités opérationnelles, ainsi que leurs modes de résolution des cas portés à leur attention.

C'est pour cette raison aussi que le présent mémoire s'est donné pour but de dépeindre le profil de deux Services de sécurité internes (l'un contractant ses employés, l'autre non), et tout particulièrement de leurs sections des enquêtes. Mais son objectif ultime, est d'estimer, dans la mesure du possible et par le biais d'une mise en parallèle des différents aspects constitutifs et fonctionnels des services, la plus value déterminant le choix de recourir à l'un de ces types de Services de sécurité.

La réalisation du mémoire s'est effectuée par le biais d'instruments formels et informels de cueillette de données visant à obtenir des informations d'ordres qualitatif et quantitatif sur le plan personnel et professionnel concernant les enquêteurs des deux Services étudiés en parallèle. Une consultation générale de la documentation organisationnelle, ainsi que des entrevues informelles menées avec le personnel des deux services, ont permis de clarifier plusieurs aspects fonctionnels en ce qui a trait aux réglementations corporatives et, en contrepartie, en ce qui a trait aux habitudes internes (officieuses) des Services.

La recherche a été effectuée dans des sections des enquêtes de Services internes de sécurité de deux compagnies de télécommunications canadiennes opérant notamment sur le territoire québécois (Montréal) pour la compagnie A et sur le territoire ontarien (Ottawa) pour la compagnie B. Les deux compagnies, emploient plus de 15 000 personnes et elles fournissent des services de télécommunications foncièrement différents, de sorte qu'elles ne compétitionnent pas l'une avec l'autre.

Les Services interne de sécurité de la compagnie A et de la compagnie B sont des instances gérées comme tout autre département faisant partie de la compagnie. La section des enquêtes de la compagnie A s'associe à l'ensemble d'un Service constitué d'autres sections opérationnelles, spécialisées en matière de sécurité. Son principal rôle est d'effectuer des investigations sur la plupart des cas portés à son attention par une clientèle diverse en provenance aussi bien de l'interne que de l'externe de la compagnie.

La compagnie B, pour sa part, possède deux Services de sécurité distincts l'un de l'autre, chacun ayant son propre Service des enquêtes qui fonctionnent également de façon indépendante. Le Service de sécurité B1 est, à lui seul, un Service des enquêtes dont les activités se concentrent autour des incidents problématiques pouvant comporter des conséquences lourdes pour la compagnie. Quant au Service de sécurité B2, il contient une toute petite section spécialisée en enquêtes d'incidents à conséquences de moindre gravité.

La différence majeure entre les sections des enquêtes des deux compagnies réside dans le fait que leur personnel enquêteur n'a pas été recruté de la même manière. Le Service des enquêtes A recrute essentiellement de l'interne, tandis que le Service des enquêtes B recrute principalement de l'externe. Sept des huit enquêteurs du Service des enquêtes A proviennent directement de l'interne de la compagnie A, le huitième enquêteur est embauché de façon contractuel en tant qu'employé autonome.

Deux des cinq enquêteurs des Services des enquêtes B1 et B2, pris ensemble, travaillent pour la compagnie comme employés permanent, trois autres sont des contractuels engagés de façon régulière ou occasionnellement. Aucun des enquêteurs de la compagnie A ne possède d'expertise en matière de sécurité ou enquêtes. Ils sont recrutés en tant que profanes qu'il faut former et préparer au travail d'enquêteur. Les charges administratives et les coûts de formation des enquêteurs font alors partie de l'administration du Service. La situation des enquêteurs nouvellement recrutés par la compagnie B est quelque peu différente. Pour la plupart, ils possèdent des connaissances de base de la sécurité industrielle. En plus, trois d'entre eux sont des enquêteurs de profession, ce qui fait d'eux des experts en la matière. La compagnie B n'a alors ni d'obligation ni de nécessité d'assurer une formation de base aux nouveaux venus, ce qui réduit considérablement les coûts.

Il est à souligner que les lois provinciales (du Québec et de l'Ontario) n'obligent d'ailleurs pas les compagnies à détenir de permis spécifiques concernant le recrutement des enquêteurs et encore moins la gestion d'un Service des enquêtes interne.

En réalité, en Ontario, la loi encadre le travail des enquêteurs contractuels uniquement, tandis qu'au Québec, aucune réglementation spécifique ne régit les actions du personnel enquêteur, quelle que soit sa provenance.

Les activités de prévention, d'administration et, bien évidemment, celles d'enquêtes, font partie du travail quotidien des enquêteurs. Les activités d'enquêtes des Services A, B1 et B2 se concentrent autour des incidents problématiques de nature criminelle ou non criminelle portés à l'attention des enquêteurs. Les interventions effectuées reflètent en quelque sorte la manière d'opérer des enquêteurs du secteur de la sécurité publique, avec cette différence qu'elles sont menées de manière plus libérale. De plus, leurs interventions ne demandent pas l'usage de la force physique, ni d'expositions fréquentes aux situations dites dangereuses. Il est néanmoins évident que des fréquents contacts des enquêteurs des deux Services avec les différents Services de police leur sont bénéfiques sous diverses formes, dont celle d'apprentissage des tactiques et des manières d'agir lors d'enquêtes particulièrement plus difficiles.

La mise en parallèle de différentes facettes associées à l'organisation, au fonctionnement et à la structure de deux Services de sécurité internes nous permet de constater qu'il n'existe pas un élément ou une valeur unique dont l'importance serait telle qu'il puisse jouer un rôle prépondérant dans la détermination définitive du recours à des ressources humaines en provenance soit de l'intérieur, soit de l'extérieur de la compagnie. Aucun des Services des enquêtes internes étudiés n'a révélé un potentiel exceptionnel dont on pourrait prendre exemple pour l'une ou pour l'autre des compagnies. Chacun de ces Services trouve sa pleine utilité dans le contexte organisationnel dans lequel il a été créé, et tous deux comportent un lot d'avantages qui leur permettent d'assurer efficacement les activités d'enquêtes qu'on leur a assignées. Toutefois, un certain nombre d'éléments associés au recours au personnel enquêteur interne (employés de la compagnie) ou externes (employés contractuels) peuvent contribuer, dans une certaine mesure, à faire pencher la balance vers le choix de l'une ou l'autre option.

Les deux Services des enquêtes à l'étude sont caractérisés par un rôle de première importance: protéger les biens, les personnes, les revenus et l'information des compagnies qui les emploient. Dans un environnement démographique qui leur est propre, puisque situé dans des provinces différentes et s'appliquant essentiellement aux activités commerciales et sociales exclusivement instaurées par leurs compagnies respectives, les deux Services visent la satisfaction de la clientèle, surtout interne, mais aussi externe qui y recourt.

La particularité de desservir essentiellement une clientèle interne, constitue un facteur relationnel important lorsqu'il y a question de traitement de dossiers à caractère délicat pour les compagnies (ex. importante fraude à l'interne). Si on se réfère à la compagnie A, les enquêteurs permanents possèdent, de par leur statut, une position privilégiée quant à la connaissance de subtilités dans les *manigances* financières (relatives à la communication) de certains employés. Ils ont ainsi la possibilité de suivre de prêt et de manière constante l'évolution de cas enquêtés. L'expertise y tirée sert alors à détecter mieux et à résoudre plus rapidement d'autres incidents du genre. Les contractuels de la compagnie B ont, bien entendu, moins de possibilité quant à l'intégration personnel dans le milieu de la compagnie. Plus retirés de la vie quotidienne des employés réguliers, ils n'ont qu'une connaissance restreinte de leurs activités. Et bien qu'une présence continue d'un contractuel sur le territoire de la compagnie B rend la qualité de son travail égale à celle des enquêteurs permanents, il y aura toujours en lui ce sentiment d'appartenance à une société qui le considère comme *un éternel étranger*.

Lors de notre séjour dans les deux compagnies, nous avons aperçu et constaté que les enquêteurs contractuels sont bien loin de la réalité organisationnelle. Leur mandat est d'y effectuer un travail. Ils ne sont alors pas impliqués sentimentalement dans l'évolution de la compagnie, ils ne contribuent ainsi que de manière indirecte à sa réussite. Mais leur investissement dans la compagnie se limite seulement à des enquêtes de qualité et aux résultats satisfaisants.

Dans le Service A, par contre, les enquêteurs sont plus prêts de l'organisation qui les emploie. Ils font partie d'une seule et unique instance, d'une seule et unique organisation, d'un seul et unique groupe. Leurs intérêts sont les-mêmes que les intérêts de ceux qui les entourent. Leurs préoccupations rejoignent celles des autres employés et celles de la compagnie. Enfin, leur sentiment d'appartenance les pousse à se montrer particulièrement intègre dans ce qu'ils font. Il est à remarquer qu'un seul enquêteur du Service présentait des signes de non attachement à la compagnie : l'enquêteur contractuel.

Il nous faut cependant noter que le respect que les enquêteurs des Services des enquêtes A et B à l'étude vouent aux règles organisationnelles établies par les compagnies au sein desquelles ils oeuvrent respectivement montre, d'une part, leur conscience professionnelle quant à l'importance des tâches qui leur sont allouées et, d'autre part, leur intégrité vis-à-vis des Services d'enquêtes et des compagnies elles-mêmes. Et bien que nous n'ayons pas eu la possibilité de voir les enquêteurs à l'oeuvre, nous avons pu constater lors des entrevues qu'ils suivent bien, dans leur travail, la ligne de conduite instaurée par leur compagnie respective.

D'autre part, l'expérience des enquêteurs dans le domaine de sécurité nous semble jouer un rôle de premier plan quant à l'efficacité et la rapidité de leur implication dans diverses causes, dont celles où les Services policiers ne sont pas directement impliqués. Le Service des enquêtes B a ceci d'avantageux, que ses enquêteurs contractuels tirent l'expertise de différents milieux de travail. Ils sont ainsi plus apte à comparer les incidents entre eux et à les traiter par élimination de procédures jugées (par expérience) moins efficaces. Ils ont ainsi plus de capacité d'éviter les erreurs d'enquêtes qu'il auraient pu commettre en méconnaissance de cause. Le Service des enquêtes A, quant à lui, tourne dans une polémique qui lui accorde une expertise dans les rouages les plus cachés de la compagnie (comme nous venons de le mentionner plus haut), mais du même fait, qui lui enlève une vue globale de part la comparaison avec ce qui se fait à l'extérieur de la compagnie.

Nous croyons que pour toute autre type de compagnie, l'expertise externe en enquêtes serait essentielle. Mais puisqu'il s'agit des compagnies spécialisées en télécommunications, donc des instances sociales détenant le point névralgique des activités des canadiens et canadiennes, une certaine prudence appelle à l'emploi du personnel spécialement formé pour le domaine des télécommunications, unique en son genre puisque spécialisé à reconnaître toute dérogation aux règles de la compagnies (entre autres) et *attaché* au département de sécurité de façon permanente, du moins pour un certain temps. La formule utilisée par la comagnie A s'avère ainsi plus convaincante.

La recherche dans le domaine de la sécurité privée, comme dans tout autre domaine n'est jamais réellement terminée. Bien que nous ayons utilisé un nombre élevé d'instruments de cueillette de données, des champs de connaissances non encore explorés au sujet des Services de sécurité interne restent à découvrir. Faute d'espace et de temps alloués à la réalisation d'un mémoire, nous laissons en suspens plusieurs éléments de la sécurité privée qui vaudraient la peine d'être explorée. Ne serait-ce que des questions relatives à la perception du travail des Services des enquêtes internes par les employés de la compagnie.

Ou bien, la perception de la qualité des Services internes par les dirigeants de la compagnie. Ou bien, le caractère des relations de confiance qu'entretiennent les Services de sécurité interne avec les Services de police. Ou encore, la présence d'un sentiment d'appartenance des employés des Services de sécurité à l'organisme qui les emploie qui pourrait laisser croire à un engagement plus grand dans leurs tâches d'enquêteurs. Il reste donc place, et même grande place pour d'autres études sur le sujet....

BIBLIOGRAPHIE

Boon, K. (1993). La fonction d'enquête dans le secteur privé : Développements et conséquences pour les polices publiques. Déviance et société, vol. 17, no. 2, pp.185-208.

Bottom, R., Jr., Kostanoski, I. (1990). Introduction to Security and Loss Control. Ed. Prentice Hall. États-Unis.

Brochure du Gouvernement du Québec (1995). Décret sur les agents de sécurité. Éditeur officiel du Québec.

Brochure du Gouvernement du Québec (1996). Règlement d'application de la Loi sur les agences d'investigation ou de sécurité. Éditeur officiel du Québec.

Brochure du Gouvernement du Québec (1995). Loi sur les agences d'investigation ou de sécurité. L.R.Q., chapitre A-8, Éditeur officiel du Québec.

Brodeur, J.P. (1988). Ordre public et ordre privé. Revue internationale de criminologie et de police technique. Avril 1988, pp.392-410.

Buckwalter, A. (1984). Investigative Methods. Butterworth Publishers. États-Unis.

Calder, J.D. (1987). New Corporate Security : The Autumn of Crime Control and the Spring of Fairness and Due Process. Journal of Contemporary Criminal Justice. December 1987, vol. 3, no. 4, pp.1-34.

Campbell, G., Reingold, B. (1994). Services de sécurité privée et services de police publics au Canada. Juristat, Bulletin de service, vol.14, no 10.

Carswell (1997). Code criminel de poche. Publication spécialisée Thomson.

Cunningham, W.C., Strauchs, J.J., Van Meter C.W. (1990). The Hallcrest Report II: Private Security Trends 1970-2000. Hallcrest systems inc., McLean.

Cunningham, W.C. (1985). The Hallcrest Report : Private Security and Police in America Chancellor Press.

Cusson, M. (1998). La sécurité privée : le phénomène, la controverse, l'avenir. Criminologie, vol.XXXI, no.2. Presses de l'Université de Montréal. Pp.31-46

Degailler, F. (1997). Étude des marchés des agences de sécurité à contrat à Montréal et au Québec (1986-1996). Mémoire de maîtrise, École de Criminologie, Université de Montréal, document inédit.

Farnell, M.B. et Shearing, C.D. (1977). Private Security : An examination of Canadian statistiques 1961-1971. Toronto : Centre of Criminology, University of Toronto.

Fourcaudot, M. (1988). Étude descriptive sur les agences de sécurité privée au Québec. Mémoire de maîtrise, École de Criminologie, Université de Montréal, document inédit.

Gagnon, I. (1995). Politiques et pratiques du renvoi au pénal : Le cas d'une agence de sécurité à contrat. Mémoire de maîtrise, École de Criminologie, Université de Montréal, document inédit.

Grabosky, P.N., Russel, G.S., Wright, P. (1996). Crime and telecommunications. Trends and issues. Australian Institute of Criminology.

Gouvernement d'Ontario (1980). Loi sur les enquêteurs privés et les gardiens. L.R.O., chapitre 390.

Hoogenboom, A.B. et Morr , L. (1988). Des paradoxes du contrôle d'état sur l'industrie de la sécurité privée: la légitimation et la naissance d'un complexe d'organismes policiers. Déviance et société, vol. 12, no.4, pp.391-400.

Horwitz, A. V. (1990). The logic of social control. Plenum Press, New York and London.

Johnston, L. (1992). The rebirth of private policing. New-York : Routledge.

Kakalik, J.S., Wildhorn, S. (1977). The private police: Security and Danger. The Rand Corporation. New-York : Crone Russak.

Landreville, P. (1983). Normes sociales et normes pénales : notes pour une analyse socio-politique des normes. Les Cahiers criminologiques, École de Criminologie no.12, Université de Montréal.

Ministre des approvisionnement et Services Canada (1992). Les télécommunications au Canada: survol de l'industrie de la distribution. Communications. Direction des télécommunications nationales

Ministre des approvisionnement et Services Canada (1992). Les télécommunications au Canada. Série *Stratégies sectorielles en matière de technologie*. Conseil des sciences du Canada.

Ministre des approvisionnements et Services Canada (1994). Protection de la vie privée et l'autoroute canadienne de l'information. Une nouvelle infrastructure de l'information et des communications au Canada. Direction générale du développement des communications et de la planification. Secteur du spectre des technologies de l'information et des télécommunications. Ottawa.

Ministre des approvisionnement et Services Canada (1996). La protection de la vie privée et les télécommunications. Bulletin d'actualité. Division du droit et du gouvernement. Service de recherche. Ottawa.

National advisory committee on criminal justice standards and goals (1976). Report task force on private security. Washington: Department of justice.

Nemeth, C. (1992). Private Security and the investigative process. Ed. Aderson publishing co. Waynesburg College. Cincinnati, Ohio. États-Unis.

Ocqueteau, F. (1992). Gardiennage, surveillance et sécurité privée : commerce de la peur et/ou peur du commerce ?. Déviance et contrôle social. Centre de recherches sociologiques sur le droit et les institutions pénales, Paris.

Prenzler, T. (1998). La sécurité privée et le problème de la confiance : l'expérience australienne. Criminologie, vol.XXXI, no.2. Presses de l'Université de Montréal. Pp. 87-109.

Ricks, T.A., Tillet, B.G., Van Meter, C.-W. (1988). Principales of Security. Edition Anderson pub. co.

Saint-Pierre C., Rousseau, T. (1993). L'Histoire du travail : transformations technologiques et organisation de la production. Service de la recherche et de l'évolution. Musée de la civilisation. Québec.

Sellin, T. (1983). Conflit de culture et criminalité. Éd. A Pedone. Paris. Publications du Centre de recherche de politique criminelle.

South N. (1988). Policing for Profit. The private Security Sector. SAGE Publications.

Shearing, C.D., Stenning, P.C., Addario, S. (1985). Comment l'entreprise perçoit la sécurité privée. Journal du Collège canadien de police. Vol.9, no2, pp.401-425

Shearing, C.D. et Stenning, P.C. (1987). Private policing. Collectif, Sage, Newsberry Park.

Swanton, B. (1993). Trends and Issues in crime and criminal justice. Police & Private Security : Possible Directions. February 1993, No. 42, Australian Institute of Criminology.

Tremblay, S. (1995). Politiques et pratiques de règlement des incidents criminalisables par un service hybride de sécurité. Mémoire de maîtrise, École de Criminologie, Université de Montréal, document inédit.

Van Oustrive, L. (1998). Des tâches policières privatisées à une police grise : quatre recherches belges en la matière. Criminologie, vol. XXXI, no.2. Presses de l'Université de Montréal. Pp.7-30

ANNEXES

ANNEXE 1

QUESTIONNAIRE

CARACTÉRISTIQUES PERSONNELLES ET PROFESSIONNELLES
DES EMPLOYÉS
DU SERVICE DE SÉCURITÉ INTERNE

1- Âge du répondant : _____

2- Sexe du répondant : Femme _____ Homme _____

3- Langues parlées couramment : Langue maternelle _____
Langue au travail _____
Autres langues _____

4- Indiquez le nombre d'années de scolarité que vous avez complétées (répondre pour chaque niveau):

Primaire	_____ années	
Secondaire	_____ années	
Collégial	_____ années	Domaine _____
Technique (s'il y a lieu)	_____ années	Domaine _____
Universitaire :		
Bac	_____ années	Domaine _____
Maîtrise	_____ années	Domaine _____
Doctorat	_____ années	Domaine _____
Autres	_____ années	Domaine _____

5- Indiquez toute autre formation que vous avez reçue avant ou pendant l'exercice de votre fonction actuelle (ex. Formation à l'École de Police - Nicolet) :

1) _____
Nombre de mois (années) de formation _____
Diplôme obtenu (titre): _____

2) _____
Nombre de mois (années) de formation _____
Diplôme obtenu (titre) : _____

3) _____
Nombre de mois (années) de formation _____
Diplôme obtenu (titre) : _____

4) _____
Nombre de mois (années) de formation _____
Diplôme obtenu (titre) : _____

6- Quel était votre occupation précédant l'emploi actuel ? (indiquez, même si vous travailliez pour le même Service)

Occupation _____
Lieu (compagnie et/ou département) _____
Aux études _____

13- Quelle est votre salaire annuel brut ?

Moins de 20 000 \$ _____
 20 000\$ à 29 999\$ _____
 30 000\$ à 39 999\$ _____
 40 000\$ à 49 999\$ _____
 50 000\$ à 59 999\$ _____
 60 000\$ à 69 999\$ _____
 70 000\$ à 79 999\$ _____
 80 000\$ à 89 999\$ _____
 90 000\$ à 99 999\$ _____
 100 000\$ et + _____

14- Indiquer toutes les activités inhérentes à votre poste en précisant, en pourcentage, leur fréquence par rapport aux autres activités :

Événements de nature criminelle
 Enquête sur vols de l'intérieur _____ %
 Enquêtes sur vols de l'extérieur _____ %
 Fraudes en télécommunication _____ %
 Autres (précisez) _____ %

Événements de nature non-criminelle :
 Assistance à la sécurité d'une personne _____ %
 Mauvais comportements des individus _____ %
 Personnification des individus _____ %
 Autres (précisez) _____ %
Prévention _____ %
Rédaction (travail de bureau) _____ %
Témoignage au tribunal _____ %
 Autres (précisez) _____ %

 = 100%

15- Quels sont les jours et heures durant lesquels vous travaillez habituellement
 (indiquez les heures de la façon suivante: ex. 9h15 à 16h30 ?

Jour de la semaine	Jour	Soir	Nuit
Lundi			
Mardi			
Mercredi			
Jeudi			
Vendredi			
Samedi			
Dimanche			

Horaire variable (indiquez la fréquence des changements) :

16- Faites-vous des heures supplémentaires ?

Rémunérées Oui _____ Non _____
Non rémunérées Oui _____ Non _____
(si vous avez répondu nondans les deux cas, passez à la question 20)

17- Combien d'heures supplémentaires faites-vous par semaine (précisez le chiffre exact)?

Nombre d'heures supplémentaires rémunérées _____
Nombre d'heures supplémentaires non rémunérées _____

18- Les heures supplémentaires que vous travaillez sont-elles :

Obligatoires (prévues dans les normes du service) _____
Volontaires (par votre propre choix) _____
Imposées de façon informelle (une conduite habituelle dans le Service) _____
Autre, précisez _____

19- De quelle façon sont comptabilisées vos heures supplémentaires ?

Salaire plus élevé _____ % de plus de salaire
Cumul du temps _____
Autre, précisez _____

20- Avez-vous ou auriez-vous une préférence pour le mode de rémunération des heures supplémentaires?

Oui _____ Non _____
Si **oui**, lequel : Salaire plus élevé _____ % de plus de salaire
Cumul du temps _____
Autre, précisez _____

21- Indiquez les outils que vous utilisez ou êtes susceptible d'utiliser dans l'exercice de vos fonctions :

Outils	Jamais	À l'occasion	Quotidiennement	Précisions (s'il y a lieu)
Arme à feu				
Appareils électroniques				
Appareils audio-visuels				
Véhicules motorisés				
Téléphones cellulaires				
Ordinateurs				
Autres, précisez :				

22- Avec quelle fréquence devez-vous vous déplacer hors de la ville d'occupation, dans l'exercice de vos fonctions? (indiquez la fréquence en chiffres dans la case correspondant le plus à votre situation) :

Dans votre secteur :

_____ fois par semaine

_____ fois par mois

_____ fois par année

Je ne me déplace pas _____

Hors de votre secteur :

_____ fois par semaine

_____ fois par mois

_____ fois par année

Je ne me déplace pas _____

23- Combien de temps durent habituellement vos déplacements ?

Dans votre secteur :

1 à 3 jours _____

4 à 7 jours _____

8 à 14 jours _____

15 jours à 1 mois _____

Hors de votre secteur :

1 à 3 jours _____

4 à 7 jours _____

8 à 14 jours _____

15 jours à 1 mois _____

24- Avez-vous un permis de port d'armes à feu ?

Oui _____ Non _____

(si vous avez répondu non, passez à la question 27)

25- Dans quelles circonstances utilisez-vous votre arme à feu ?

Lors des enquêtes _____
Lors d'événements spéciaux _____
Lors de ... _____

26- Avec quelle fréquence utilisez-vous votre arme à feu ? (indiquez la fréquence en chiffres dans la case correspondant le plus à votre situation) :

_____ fois par semaine
_____ fois par mois
_____ fois par année
Autres _____

27- Donner votre appréciation sur la qualité du travail que vous accomplissez :

Très satisfait _____
Satisfait _____
Neutre _____
Insatisfait _____
Très insatisfait _____

28- Au sujet de votre emploi actuel, diriez-vous que c'est :

Un travail que je voudrais garder longtemps _____
Un travail qui va me mener à une meilleure place
dans la hiérarchie organisationnelle _____
Un travail d'occasion, à défaut d'un emploi plus intéressant _____
Autre (précisez) _____

29- Avec quelle fréquence collaborez-vous, dans l'exercice de vos fonctions, avec les instances suivantes? (utilisez le verso au besoin)

Agences de sécurité privées (précisez lesquelles)

Couramment (de 1 à plusieurs fois par semaine) _____
Souvent (quelques fois par mois) _____
Rarement (quelques fois par année) _____
Occasionnellement (pour des mandats spéciaux uniquement) _____
Jamais _____

SPCUM

Couramment (de 1 à plusieurs fois par semaine) _____

Souvent (quelques fois par mois) _____

Rarement (quelques fois par année) _____

Occasionnellement (pour des mandats spéciaux uniquement) _____

Jamais _____

SQ

Couramment (de 1 à plusieurs fois par semaine) _____

Souvent (quelques fois par mois) _____

Rarement (quelques fois par année) _____

Occasionnellement (pour des mandats spéciaux uniquement) _____

Jamais _____

GRC

Couramment (de 1 à plusieurs fois par semaine) _____

Souvent (quelques fois par mois) _____

Rarement (quelques fois par année) _____

Occasionnellement (pour des mandats spéciaux uniquement) _____

Jamais _____

Corps de police municipaux (précisez lesquels):

Couramment (de 1 à plusieurs fois par semaine) _____

Souvent (quelques fois par mois) _____

Rarement (quelques fois par année) _____

Occasionnellement (pour des mandats spéciaux uniquement) _____

Jamais _____

Autres organismes (précisez lesquels)

Couramment (de 1 à plusieurs fois par semaine) _____

Souvent (quelques fois par mois) _____

Rarement (quelques fois par année) _____

Occasionnellement (pour des mandats spéciaux uniquement) _____

Jamais _____

30- Dans l'exercice de vos fonctions en tant qu'enquêteur, avez-vous déjà été confronté(e) à une situation dangereuse où votre santé ou votre vie a été en cause ?

Oui _____ Non _____

Si oui, dans quelles situations :

Lors d'une filature _____

Lors d'une entrevue _____

Lors de _____

13- Date d'ouverture du dossier :

/ / /

99. Ne sait pas

14- Date de fermeture du dossier :

/ / /

99. Ne sait pas

15- Date d'appel du plaignant :

/ / /

99. Ne sait pas