

FCEI

En affaires
pour vos affaires^{MC}



Fenêtres cassées, confiance brisée :
Impact de la hausse de la criminalité sur les PME

Octobre 2024

Faits saillants du rapport

- Près des deux tiers (62 %) des propriétaires de PME du Canada ont signalé une augmentation de la criminalité dans le quartier de leur entreprise au cours des 12 derniers mois; et 29 % d'entre eux ont noté une augmentation importante.
- Près de la moitié (45 %) des PME ont été directement touchées par des problèmes de sécurité publique, une hausse considérable par rapport à 2023 (24 %). Notons que le pourcentage de PME directement touchées par ces problèmes est plus élevé dans l'Ouest du Canada.
- Les principales préoccupations des PME comprennent les déchets (63 %), le vandalisme/l'introduction par effraction (63 %) et le vol/vol à l'étalage (60 %).
- Une importante majorité des propriétaires de PME du Canada sont insatisfaits de la manière dont les gouvernements gèrent la criminalité et les problèmes de sécurité. La plupart d'entre eux pensent que les taxes et impôts qu'ils paient se ne traduisent pas par une amélioration de la sécurité publique (79 %) et que les gouvernements ne collaborent pas efficacement pour prévenir la criminalité et les problèmes de sécurité (78 %).
- Plus de la moitié (54 %) des entrepreneurs disent toujours faire un rapport de police lorsqu'ils ont des problèmes de sécurité publique. Toutefois, seulement 33 % sont satisfaits du temps d'intervention des forces de l'ordre et du service fourni par celles-ci. Les entrepreneurs qui ne remplissent pas de rapport de police s'abstiennent surtout parce qu'ils estiment que ça ne changera rien (83 %), que c'est un processus long (55 %) et que la police n'intervient pas (53 %).
- Seulement 15 % des entrepreneurs disent toujours faire une réclamation d'assurance lorsqu'ils ont des problèmes de sécurité publique. Ceux qui exploitent une entreprise dans les secteurs des services professionnels (6 %) et de l'hébergement et la restauration (11 %) sont les moins enclins à faire une réclamation. Les entrepreneurs qui ne remplissent pas de réclamation d'assurance s'abstiennent surtout parce qu'ils ont peur que les primes augmentent (82 %), que c'est un processus long (40 %) et que les exigences de réclamation sont complexes (29 %).

Introduction

La criminalité est un problème croissant dans de nombreuses collectivités canadiennes. Les données de Statistique Canada révèlent d'ailleurs que le taux de crimes global et la gravité des crimes commis augmentent depuis 2021. Ces tendances sont accentuées par la hausse de l'itinérance et des problèmes de santé mentale et de dépendances.

Les propriétaires de PME, qui sont au cœur des quartiers touchés par l'augmentation de la criminalité, doivent souvent gérer les problèmes eux-mêmes, sans formation ni ressources, car les gouvernements et les forces de l'ordre n'ont toujours pas trouvé de solution exhaustive à long terme. En effet, la part des entreprises ayant été directement touchées par des problèmes de sécurité publique dans la dernière année a presque doublé, passant de 24 % en 2023 à 45 % en 2024^{1,2}.

Si les propriétaires de PME éprouvent de l'empathie et s'inquiètent pour les personnes confrontées à l'itinérance et à des problèmes de santé mentale et de dépendances, ils craignent également pour leur sécurité et celle de leurs employés et de leurs clients. En raison du vol, beaucoup d'entrepreneurs ont essuyé d'importantes pertes financières qui s'élèvent à des milliers de dollars. Ils mentionnent toutefois que bien souvent, la police locale juge ces incidents trop mineurs pour sévir, ce qui affaiblit leur confiance envers elle. De plus, rares sont les entrepreneurs qui font une réclamation d'assurance, puisqu'ils ont peur que leurs primes augmentent ou qu'ils manquent de couverture d'assurance. Frustrés par le manque d'action concertée des gouvernements et des forces de l'ordre, les propriétaires de PME réclament de véritables changements.

Le présent rapport porte sur l'expérience des propriétaires de PME avec la criminalité et les problèmes de sécurité dans leur quartier, les mesures qu'ils prennent pour s'attaquer à ces enjeux et leur perception de l'efficacité du soutien offert par les gouvernements, les forces de l'ordre et les compagnies d'assurance.

Après avoir consulté des propriétaires d'entreprise et des parties prenantes des collectivités, la FCEI a élaboré une série de recommandations à l'intention du gouvernement fédéral, des provinces et des municipalités pour s'attaquer aux problèmes de sécurité publique, mieux soutenir les PME et augmenter la disponibilité des options d'assurance sur le marché.

¹ FCEI, Sondage *Votre Voix*, mené du 4 au 25 mai 2023.

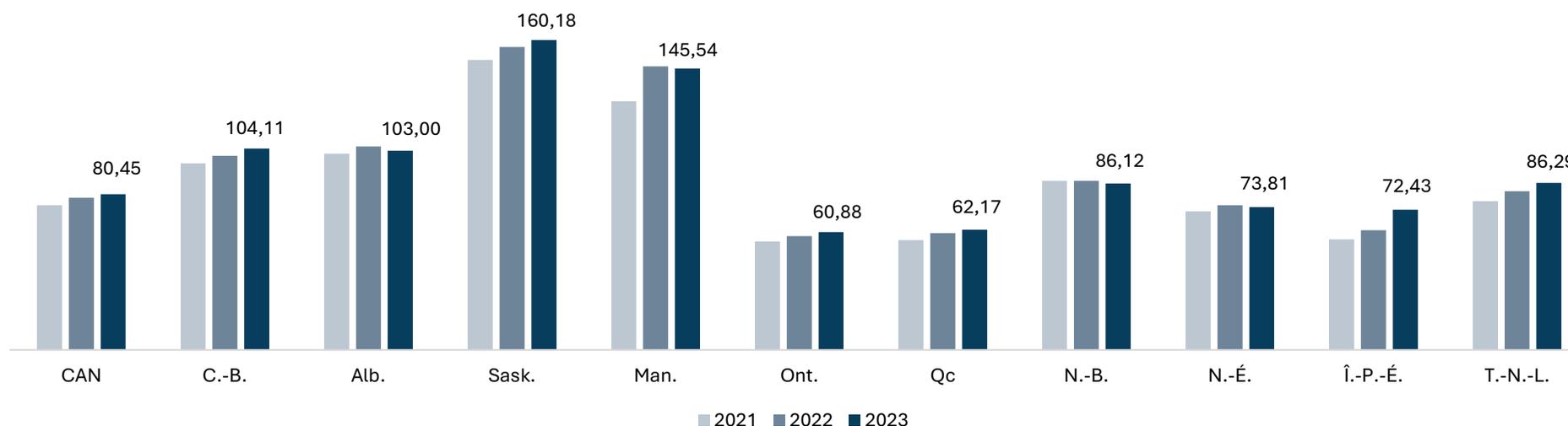
² Source : FCEI, Sondage sur la criminalité et la sécurité publique, mené du 25 juillet au 6 septembre 2024, n = 1 666.

Hausse du taux de crimes et de l'indice de gravité : disparités régionales et tendances au Canada

Les données de Statistique Canada indiquent qu'au pays, le taux de crimes global et la gravité des crimes augmentent de façon stable depuis 2021^{3,4}. À l'échelle nationale, le taux de crimes a augmenté de 6 % et l'Indice de gravité de la criminalité (IGC) de 7 % entre 2021 et 2023 (voir la figure 1). Bien que les données de 2023 montrent un ralentissement du taux d'augmentation par rapport à 2022, la tendance à la hausse persiste, ce qui indique que la criminalité demeure un enjeu croissant.

FIGURE 1

L'indice de gravité de la criminalité est plus élevé dans les provinces de l'Ouest que la moyenne canadienne
Indice de gravité de la criminalité, Statistique Canada, 2021 par rapport à 2023



Source : Statistique Canada. Tableau 35-10-0026-01 Indice de gravité de la criminalité et taux de classement pondéré, Canada, provinces, territoires et régions métropolitaines de recensement.

³ Le taux de crimes de Statistique Canada fournit des renseignements sur le volume des crimes déclarés par la police, traditionnellement exprimé en un taux pour 100 000 habitants. Aux fins du présent rapport, le taux de crimes exclut les délits de la route.

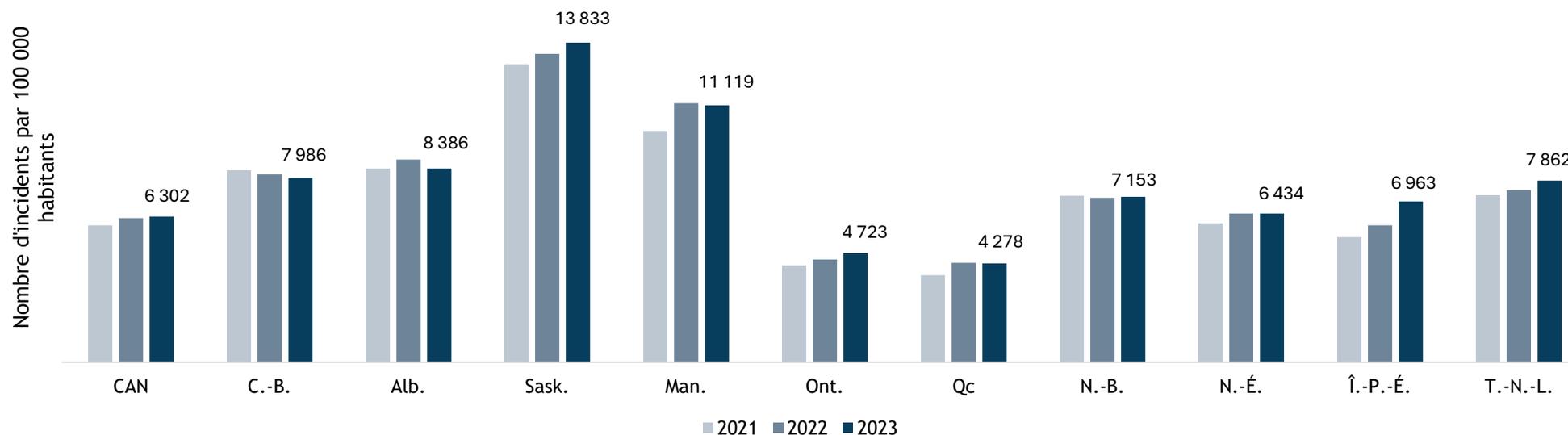
⁴ L'Indice de gravité de la criminalité (IGC) est une autre mesure que l'on détermine en attribuant à chaque type de crime un poids qui représente sa gravité relative; ainsi, les provinces où la proportion de crimes graves est plus élevée ont un indice plus élevé.

Le taux de crimes et l'IGC sont beaucoup plus élevés dans les provinces de l'Ouest, en particulier dans les Prairies, que dans le Centre et l'Est du Canada (voir la figure 2). En 2023, la Saskatchewan a enregistré le taux de crimes le plus élevé, avec 13 833 incidents par 100 000 habitants et un IGC de 160,18, ce qui représente une hausse de 7 % pour ces deux indicateurs depuis 2021. C'est deux fois la moyenne nationale et presque trois fois celle de l'Ontario et du Québec. Le Manitoba suit de près la Saskatchewan, avec 11 119 incidents par 100 000 habitants et un IGC de 145,54, ce qui représente des hausses respectives de 11 % et 13 % depuis 2021.

La Colombie-Britannique et l'Île-du-Prince-Édouard affichent des tendances contraires à celles des autres provinces, où le taux de crimes et l'IGC tendent à augmenter et à baisser parallèlement. En Colombie-Britannique, le taux de crimes a baissé de 4 % entre 2021 et 2023, alors que l'IGC a monté de 8 %, passant de 96,44 en 2021 à 104,11 en 2023. Cela indique que la fréquence des crimes a diminué, mais que leur gravité a augmenté.

FIGURE 2

Le taux de crimes augmente au Canada; la Saskatchewan affiche le taux le plus élevé
Statistiques des crimes fondés sur l'affaire, Statistique Canada, 2021 par rapport à 2023



Source : Statistique Canada. Tableau 35-10-0177-01 Statistiques des crimes fondés sur l'affaire, par infractions détaillées, Canada, provinces, territoires, régions métropolitaines de recensement et Police militaire des Forces canadiennes. * Exclut les délits de la route

À l'inverse, l'Île-du-Prince-Édouard a vu son taux de crimes et son IGC augmenter de façon alarmante, avec des pics de 17 % et 18 % respectivement entre 2022 et 2023. Cette hausse marquée est particulièrement préoccupante, puisqu'elle contraste avec la croissance plus lente observée dans les autres provinces au cours de la même période. L'Île-du-Prince-Édouard affiche la plus forte augmentation au pays, ce qui sonne l'alarme quant à la criminalité et la sécurité dans cette province.

« Le vol devient extrêmement problématique. Nous devons maintenant acheter des dispositifs de repérage des véhicules et des caméras de sécurité. »

- Propriétaire d'une entreprise de construction, Ontario

« Les vols, les clients qui quittent sans payer, le vandalisme, les cambriolages et vols de voitures d'employés ont augmenté depuis la pandémie. »

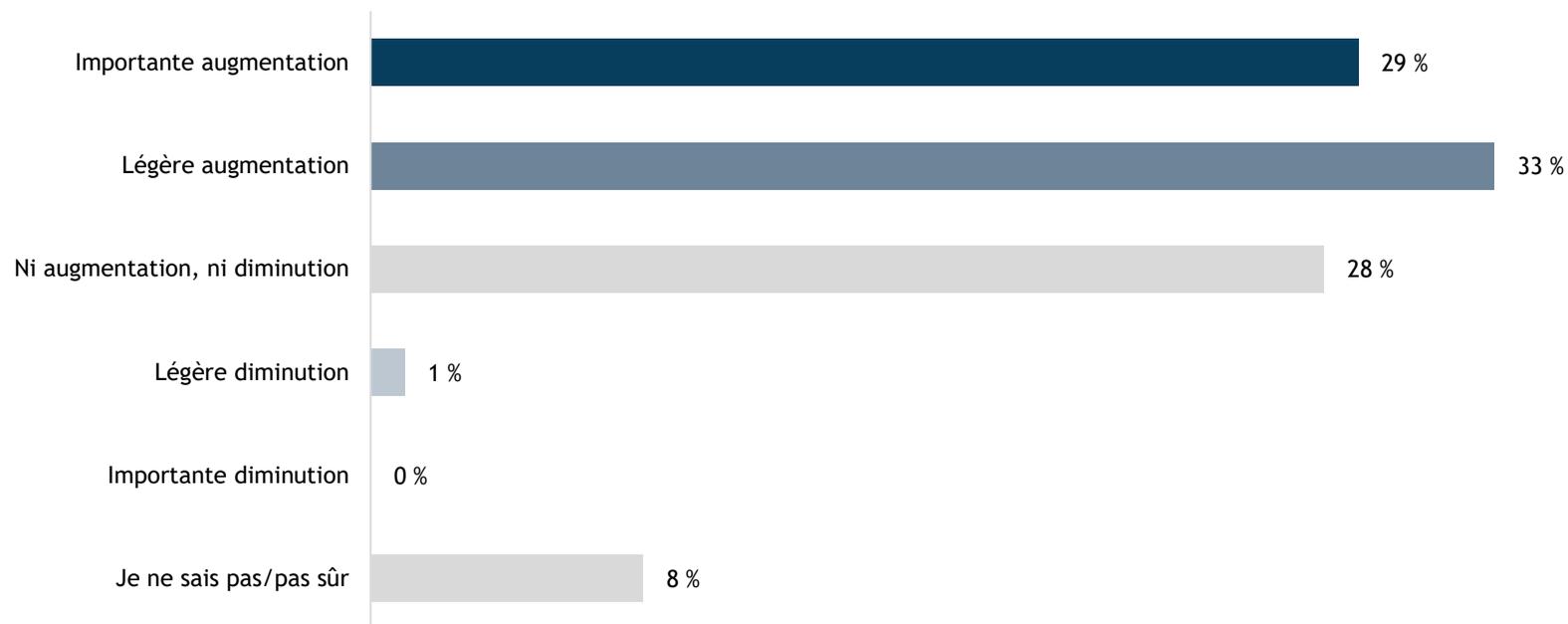
- Propriétaire d'une entreprise en hébergement et restauration, Nouvelle-Écosse

Criminalité locale : perception des PME

Près des deux tiers (62 %) des propriétaires de PME du Canada ont signalé une augmentation de la criminalité dans le quartier de leur entreprise au cours des 12 derniers mois; et 29 % d'entre eux ont noté une augmentation importante (voir la figure 3). Bien que cette tendance s'observe à l'échelle du pays, elle est particulièrement marquée en Saskatchewan et dans les régions de l'Atlantique, où 74 % et 72 % des PME, respectivement, ont enregistré une hausse des taux de crime. À l'inverse, au Québec, seulement 38 % des PME ont noté une augmentation globale de la criminalité, et 42 % estiment qu'elle est restée stable.

FIGURE 3

Près des deux tiers (62 %) des propriétaires ont signalé une augmentation de la criminalité dans le quartier de leur entreprise

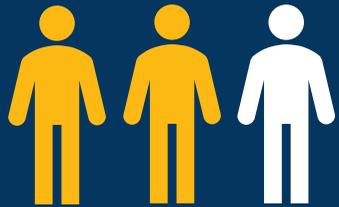


Source : FCEI, Sondage sur la criminalité et la sécurité publique, mené du 25 juillet au 6 septembre 2024, n = 1 666.

Question : Au cours des 12 derniers mois, quelle a été l'évolution de la criminalité dans le quartier de votre entreprise? (Sélectionner une seule réponse)

Remarque : Il se peut que la somme n'égalise pas 100, puisque les chiffres ont été arrondis.

L'hébergement et la restauration ainsi que le commerce de détail, qui figurent parmi les secteurs les plus durement touchés durant la pandémie, semblent être affectés de façon disproportionnée par l'augmentation de la criminalité et des problèmes de sécurité. En fait, 71 % des PME de ces secteurs signalent une hausse de la criminalité au cours de la dernière année, ce qui ne fait qu'aggraver les problèmes auxquels elles font face, alors qu'elles tentent de retrouver leurs niveaux de ventes prépandémiques.



Près des deux tiers (62 %) des propriétaires de PME du Canada ont signalé une augmentation de la criminalité dans le quartier de leur entreprise au cours des 12 derniers mois

« Nous nous sommes sentis délaissés par la Ville. On ne nous a jamais formés ou aidés à trouver de l'information sur la manière de gérer ce genre de problème social. Nous avons dû nous organiser seuls au fil des ans, et ça nous a coûté cher financièrement et émotionnellement. »

- Propriétaire d'un commerce de détail, Colombie-Britannique

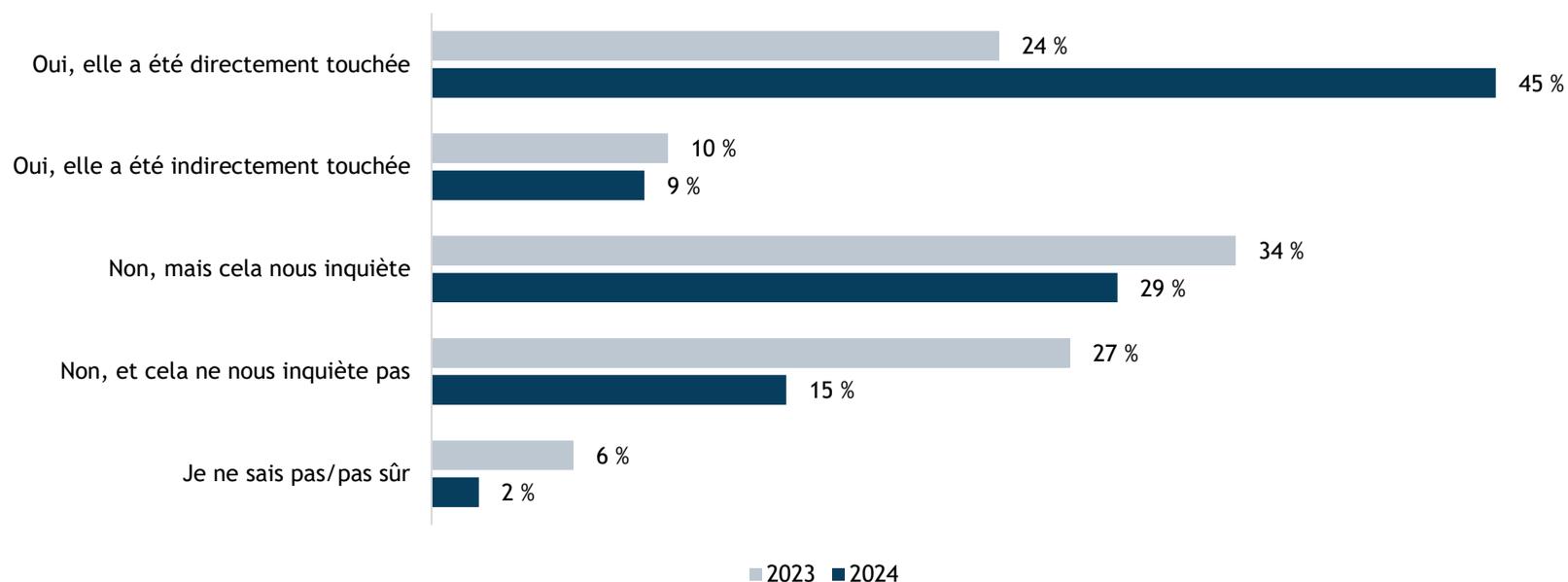
Incidence des problèmes de sécurité publique sur les PME

En 2024, près de la moitié (45 %) des PME ont été directement touchées par les problèmes de sécurité publique (p. ex., dommages matériels, harcèlement), une hausse alarmante par rapport à 2023 (24 %) (voir la figure 4). Le pourcentage des entrepreneurs indirectement touchés ou non touchés, mais inquiets est demeuré stable; en revanche, le pourcentage des entrepreneurs non touchés et non inquiets a presque diminué de moitié, passant de 27 % en 2023 à 15 % en 2024.

Par conséquent, de plus en plus de propriétaires de PME doivent jouer les travailleurs sociaux et intervenants d'urgence, ce qui leur enlève du temps pour gérer leur entreprise. Ce changement souligne le fardeau croissant de la criminalité sur les entreprises, qui s'avère un enjeu majeur au Canada.

FIGURE 4

Incidence des problèmes de sécurité publique sur les PME, 2023 par rapport à 2024



Sources : 1) FCEI, Sondage sur la criminalité et la sécurité publique, mené du 25 juillet au 6 septembre 2024, n = 1 666.

2) FCEI, Sondage *Votre Voix*, mené du 4 au 25 mai 2023, n = 2 672.

Question : Votre entreprise a-t-elle été touchée récemment par des problèmes de sécurité publique? (Sélectionner une seule réponse)

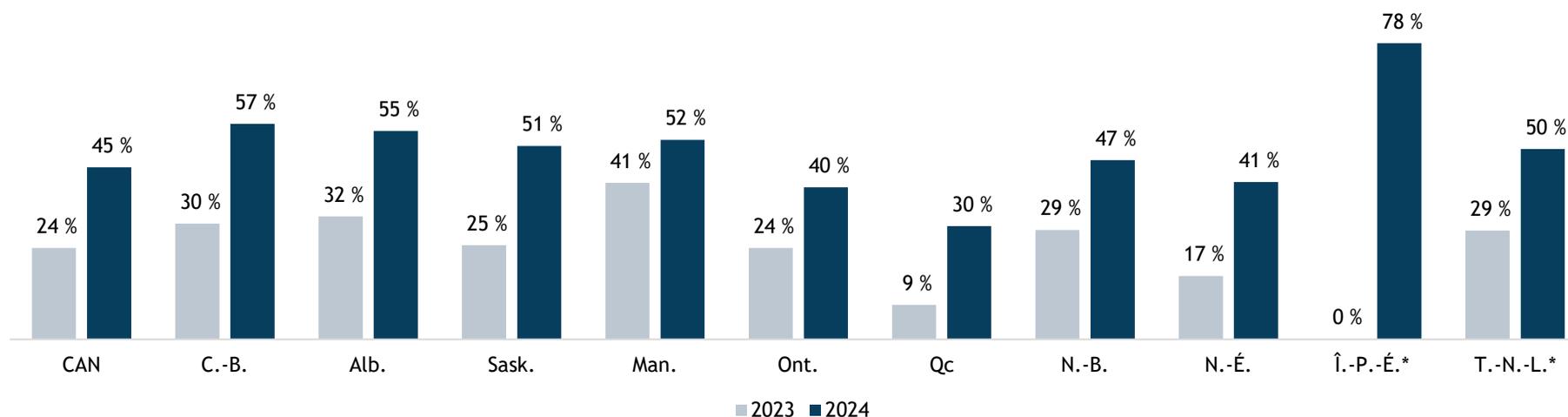
Remarque : Il se peut que la somme n'égalé pas 100, puisque les chiffres ont été arrondis.

Dans les provinces de l’Ouest, les pourcentages de PME ayant été directement touchées par des problèmes de sécurité publique sont supérieurs à la moyenne : 51 % en Saskatchewan et 57 % en Colombie-Britannique. Le Manitoba (41 %), qui était en tête du classement national en 2023, a enregistré la plus faible augmentation d’une année à l’autre (11 %) parmi toutes les provinces, mais il n’en demeure pas moins qu’elle affiche l’un des taux les plus élevés (52 %). En revanche, la Colombie-Britannique a enregistré la hausse la plus marquée (27 points de pourcentage). On observe également des hausses considérables en Alberta (23 %) et en Saskatchewan (26 %), qui sont supérieures à la moyenne nationale (21 %).

Au Québec, la part des PME directement touchées par des problèmes de sécurité publique a augmenté de 9 % à 30 % entre 2023 et 2024. En Nouvelle-Écosse, la part des PME directement touchées est passée de 17 % à 41 % durant la même période. Bien que ces niveaux soient inférieurs à la moyenne nationale (45 %), la hausse d’une année à l’autre correspond à la moyenne nationale (voir les données provinciales dans la figure 5).

FIGURE 5

La part des PME directement touchées par des problèmes de sécurité publique a considérablement augmenté dans toutes les provinces



Source : 1) Source : FCEI, Sondage sur la criminalité et la sécurité publique, mené du 25 juillet au 6 septembre 2024, n = 1 666.

2) FCEI, Sondage *Votre Voix*, mené du 4 au 25 mai 2023, n = 2 672.

Question : Votre entreprise a-t-elle été touchée récemment par des problèmes de sécurité publique? (Sélectionner une seule réponse)

* Faible taux de réponse (n < 40).

Ces données révèlent que les problèmes de criminalité et de sécurité publique ne se limitent pas à une seule région : ils touchent l'ensemble du pays et même des régions autrefois moins affectées. Cette hausse marquée de l'incidence de la criminalité sur les PME, surtout dans des provinces comme le Québec, montre qu'aucune province n'est à l'abri. Une approche plus coordonnée et plus complète est donc nécessaire pour s'attaquer aux sources du problème et veiller à ce que les PME puissent exercer leurs activités dans un environnement plus sécuritaire.

Les problématiques

Les déchets, le vandalisme/l'introduction par effraction ainsi que le vol/vol à l'étalage sont les principaux problèmes de sécurité publique rencontrés par les PME (voir la figure 6). Cela dit, dans certaines régions et certains secteurs, ce sont d'autres problèmes qui prévalent. Par exemple, en Colombie-Britannique, 81 % des PME sont confrontées à des problèmes de déchets, ce qui est bien au-dessus de la moyenne nationale (63 %). Le flânage (69 %) ainsi que le vagabondage et/ou les campements (58 %) y sont aussi plus prévalents que dans le reste du Canada.

« Nous nous sommes fait voler dans notre entrepôt éloigné et non surveillé et nous avons dû installer un système d'alarme et un système d'éclairage de sécurité. »

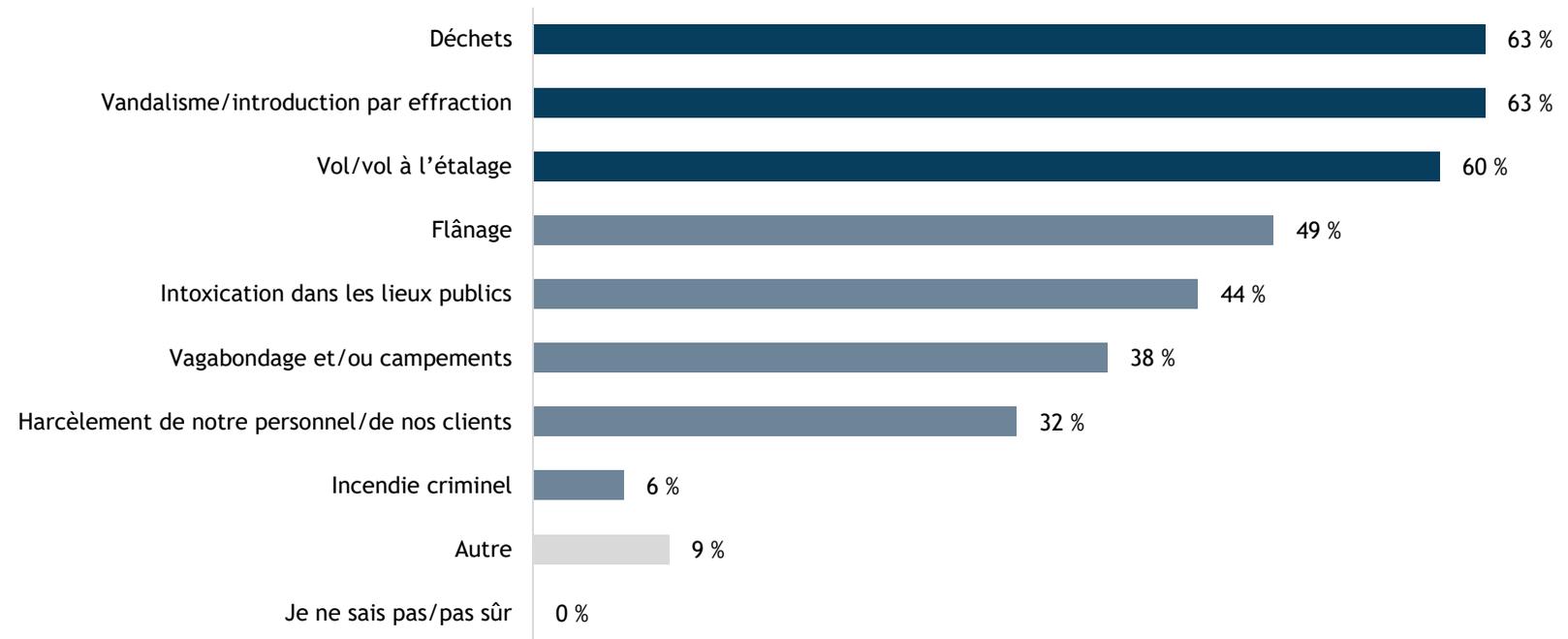
- Propriétaire d'une entreprise de construction, Nouvelle-Écosse

« Nous avons une entreprise de télécommunications et nous nous sommes souvent fait voler des outils et des câbles de cuivre. Dans la plupart des cas, ils ont endommagé notre clôture, nos remorques, nos camions et d'autres biens. Comme entreprise, nous ne pouvons pas faire grand-chose pour protéger nos biens. »

- Propriétaire d'une entreprise de construction, Ontario

FIGURE 6

Les déchets, le vandalisme/l'introduction par effraction ainsi que le vol/vol à l'étalage sont les problèmes de sécurité publique les plus prévalents



Source : FCEI, Sondage sur la criminalité et la sécurité publique, mené du 25 juillet au 6 septembre 2024, n = 1 666.

Question : À quels types de crimes ou de problèmes de sécurité publique avez-vous été confrontés récemment? (Sélectionner toutes les réponses pertinentes)

Dans l'Ouest du Canada, le vandalisme et l'introduction par effraction sont des problèmes majeurs qui touchent 70 % des PME (contre 57 % dans le reste du pays). Fait intéressant : les PME du Québec sont moins touchées par la plupart des problèmes de sécurité publique, sauf le vol/vol à l'étalage, qui touche 66 % des entreprises, ce qui est légèrement au-dessus de la moyenne nationale.

Dans l'ensemble des secteurs, celui de l'hébergement et de la restauration est particulièrement vulnérable, puisque 82 % des propriétaires de PME de ce secteur signalent des cas de vandalisme et d'introduction par effraction, et 75 % mentionnent des problèmes de déchets. Quant aux entreprises des secteurs de la construction et du commerce de détail, elles sont plus souvent confrontées au vol/vol à l'étalage que celles des autres secteurs (68 % et 72 % respectivement).

Les coûts de la criminalité pour les PME

Les problèmes de sécurité publique empêchent également les propriétaires d'entreprise d'attirer et de garder leurs clients et leurs employés. En effet, 13 % des propriétaires de PME disent redoubler d'efforts pour attirer et retenir des employés. C'est particulièrement préoccupant, puisque plus de la moitié des propriétaires de PME du Canada affirment que l'insuffisance de la demande est le principal facteur limitant leurs ventes et leur croissance⁵.

Pour bon nombre d'entreprises, l'impact financier de la criminalité est important. Au cours des trois dernières années, elles ont engagé des dépenses médianes de 5 000 \$ pour couvrir les pertes liées au vol, à l'ajout de mesures de sécurité et aux réparations nécessaires à cause du vandalisme et des introductions par effraction (fenêtres brisées, équipement endommagé, etc.). Il faut toutefois noter qu'il s'agit d'une estimation prudente, puisqu'elle ne tient pas compte de la perte de productivité, de ventes ou d'autres occasions d'affaires, qui pourraient faire augmenter le véritable coût de la criminalité pour les PME. Alors que le tiers des propriétaires de PME se disent en mauvaise santé financière, ces dépenses imprévues peuvent faire mal⁶.



« Sécuriser l'équipement après une grosse journée de travail en verrouillant les hangars sans rien laisser dans les champs peut être long et coûter très cher. »

- Propriétaire d'une entreprise agricole, Ontario

⁵ FCEI, *Baromètre des affaires*, septembre 2024.

⁶ Marvin Cruz, « Santé financière des petites entreprises dans un contexte de remboursement des prêts du CUEC et de hausses de la taxe carbone », FCEI, *Blogue Perspective PME*, 26 avril 2024, <https://www.cfib-fcei.ca/fr/rapports-de-recherche/perspective-pme-sante-financiere-des-petites-entreprises>.

Les mesures prises par les PME

Plus de 9 PME sur 10 (92 %) ont pris des mesures pour prévenir la criminalité et les problèmes de sécurité publique. Les deux tiers (67 %) investissent davantage dans la sécurité (p. ex., installer des caméras, embaucher des agents de sécurité, ajouter des barreaux aux portes et fenêtres). De plus, 50 % des propriétaires de PME changent leurs façons de faire et adoptent des pratiques comme fonctionner sur rendez-vous, verrouiller les portes durant les heures d'ouverture, garder les lumières allumées la nuit. Bien que nécessaires, ces changements représentent un fardeau supplémentaire pour les entrepreneurs, qui sont déjà confrontés aux impacts de la criminalité et des problèmes de sécurité.

Beaucoup de propriétaires de PME ont consulté les autres propriétaires du quartier pour partager de l'information et collaborer pour trouver des stratégies pour accroître la sécurité. Seulement 8 % des PME canadiennes n'ont pris aucune mesure pour prévenir les problèmes de sécurité publique, ce qui indique que les gouvernements et les forces de l'ordre doivent en faire plus pour atténuer ces défis.

« Nous avons eu une introduction par effraction dans la clinique l'année dernière. Ils ont volé pour moins de 2 000 \$. Maintenant, nous devons appliquer une politique de portes verrouillées, ce qui nuit à l'expérience client et peut empêcher des gens de se présenter sans rendez-vous. »

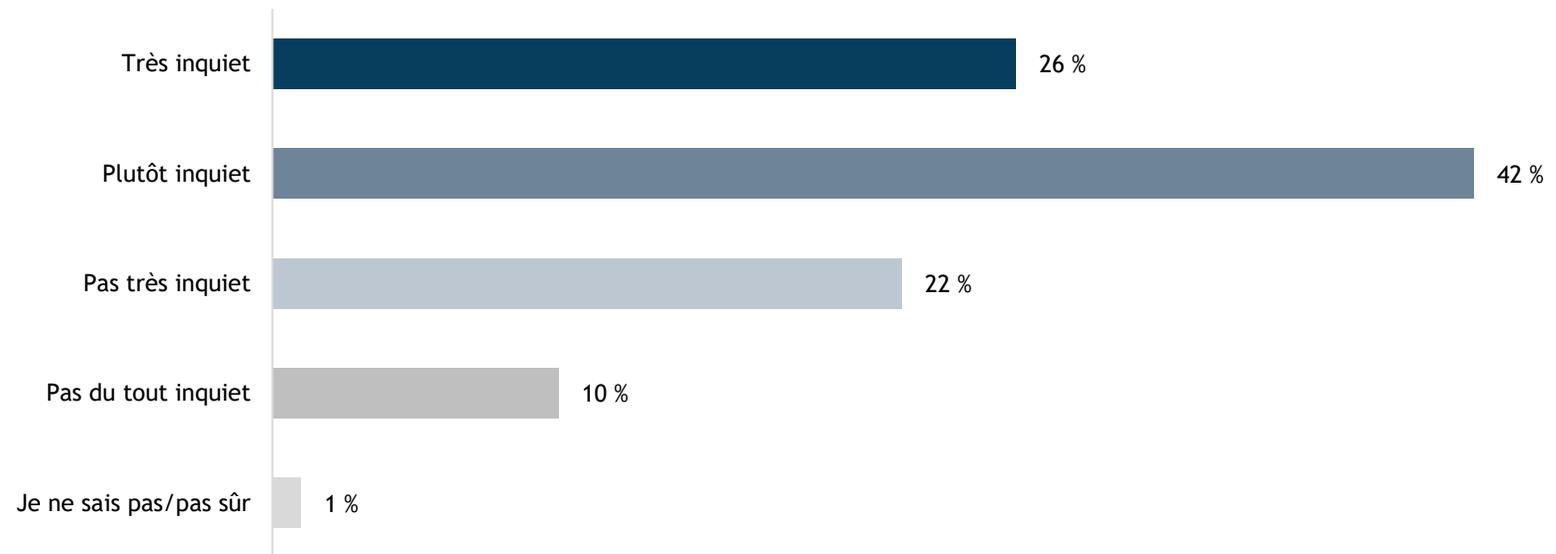
- Propriétaire d'une entreprise de services personnels, Manitoba

L'impact émotionnel de la criminalité sur les PME

En plus d'avoir un impact financier sur les entreprises, la criminalité et les problèmes de sécurité ont des répercussions majeures sur les communautés qu'elles aident à bâtir et à renforcer. Les propriétaires de PME sont profondément investis dans leur communauté, pas seulement d'un point de vue économique, mais en tant que membres ayant à cœur le bien-être de leurs employés, de leurs clients et des habitants du quartier. Près de 7 propriétaires de PME sur 10 (68 %) se disent inquiets pour leur sécurité et celle de leur personnel et de leurs clients à cause de la criminalité et des problèmes de sécurité publique (voir la figure 7).

FIGURE 7

La majorité des propriétaires de PME sont inquiets pour leur sécurité et celle de leur personnel et de leurs clients



Source : FCEI, Sondage sur la criminalité et la sécurité publique, mené du 25 juillet au 6 septembre 2024, n = 1 666.

Question : Dans quelle mesure êtes-vous inquiet pour votre sécurité et celle de votre personnel et de vos clients à cause de la criminalité et des problèmes de sécurité publique? (Sélectionner une seule réponse)

Remarque : Il se peut que la somme n'égalé pas 100, puisque les chiffres ont été arrondis.

Les propriétaires d'entreprise sont très conscients des enjeux sociaux complexes associés à la criminalité, comme le manque de logements abordables et les problèmes de santé mentale et de dépendances. Ils comprennent que ces enjeux sont étroitement liés à la sécurité publique et ils sont sensibles aux besoins et aux difficultés des personnes qui en sont affectées. Toutefois, lorsque ces problèmes demeurent bien visibles et non résolus pendant longtemps, l'inquiétude s'accroît chez les propriétaires d'entreprise. Ces enjeux chroniques peuvent menacer la sécurité des employés et des clients et poser des défis que les entreprises ne sont pas en mesure de surmonter.

« Il y a environ deux ans, il y a eu un vol à main armée dans un commerce du complexe. Des coups de feu ont été tirés, et une balle a fait éclater notre porte vitrée. Heureusement, nous étions fermés quand c'est arrivé, mais si ça s'était produit une heure plus tôt, une personne aurait pu être blessée sérieusement. La balle a fracassé la porte à peu près à la hauteur de la tête. »

- Propriétaire d'une entreprise de services personnels, Ontario

L'empathie est au cœur du milieu des affaires. Les propriétaires interagissent constamment avec les gens de leur communauté, offrent du soutien aux personnes défavorisées et s'emploient à créer un environnement sûr et accueillant pour tous. Cependant, le fardeau des enjeux sociaux retombe souvent de façon disproportionnée sur leurs épaules. Ces propriétaires, de même que leurs employés et leurs clients, sont affectés par le manque de soutien et de ressources communautaires et subissent l'impact émotionnel et psychologique qu'entraîne le fait d'évoluer dans un environnement où la sécurité semble compromise.

« Le pire, c'est de trouver une personne étendue devant l'immeuble et d'appeler le 9-1-1. On nous demande de nous approcher pour voir si cette personne est vivante, inconsciente ou décédée. On ne devrait pas avoir à faire cela. C'est le travail de la police et on pourrait se mettre en danger. »

- Propriétaire d'une entreprise de ressources naturelles, Ontario

Personne ne devrait se sentir menacé en faisant son travail. Les PME jouent un rôle vital dans leurs communautés, et leurs propriétaires et employés méritent de travailler dans un environnement où ils se sentent soutenus et en sécurité. Il faut absolument s'attaquer à cette problématique, qui n'est pas qu'un obstacle économique, mais aussi un problème de fond qui affecte la qualité de vie et le bien-être des collectivités.

« Nous sommes tous un peu inquiets pour notre sécurité, tant les propriétaires que les employés. À cause de l'inaction de la Ville et des forces de l'ordre, nous avons l'impression que nous devons tôt ou tard nous mettre en danger pour protéger nos employés. C'est le rôle de la police, pas le nôtre. Nous n'avons pas d'armes et ne sommes pas formés pour réagir en situation tendue, par exemple lorsque des personnes intoxiquées entrent ou flânent autour de l'immeuble. Les longs délais d'intervention, lorsqu'il y a intervention, nous obligent à gérer des situations dangereuses nous-mêmes. »

- Propriétaire d'une entreprise de fabrication, Manitoba

« On s'est fait harceler, agresser, poignarder, mordre, pulvériser du répulsif à ours et tirer dessus par des toxicomanes ou des personnes ayant des troubles mentaux dans le quartier. C'est déjà assez stressant d'être propriétaire d'une PME. Personne ne devrait se demander si c'est aujourd'hui qu'on va mourir ou subir des blessures graves parce que les autorités ne font pas leur travail. »

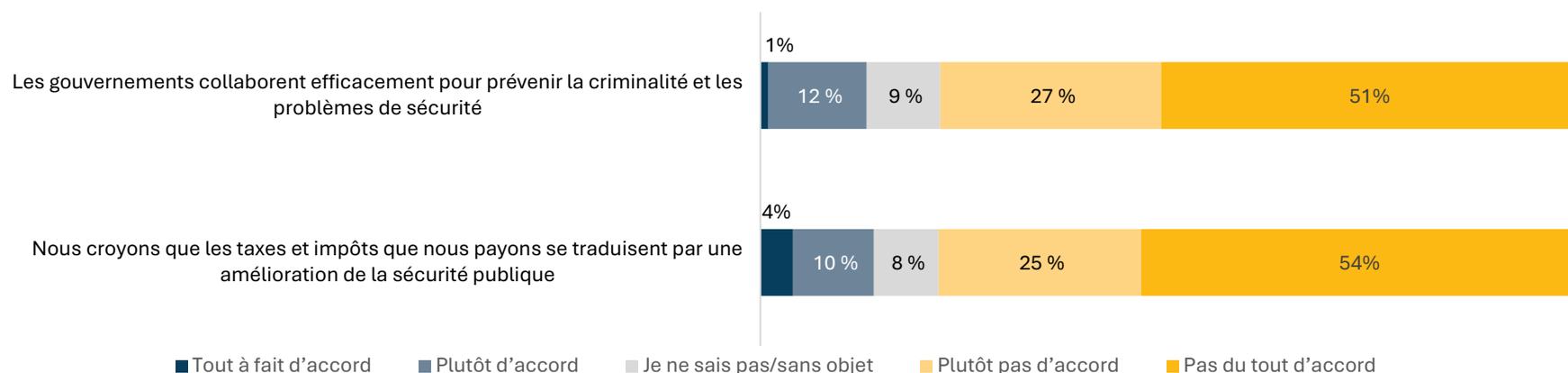
- Propriétaire d'un commerce de détail, Colombie-Britannique

Les entrepreneurs sont insatisfaits de la gestion de la criminalité et des problèmes de sécurité par les gouvernements

Les données de notre sondage mené en 2024 révèlent un niveau d'insatisfaction préoccupant de la gestion de la criminalité et des problèmes de sécurité par les gouvernements. Les données indiquent que 79 % des propriétaires de PME n'ont pas l'impression que les taxes et impôts qu'ils paient se traduisent par une amélioration de la sécurité publique. Cet avis est particulièrement répandu dans des provinces comme la Nouvelle-Écosse (93 %) et la Colombie-Britannique (90 %), où les entrepreneurs expriment beaucoup de frustration. De plus, 78 % des propriétaires de PME estiment que les gouvernements ne collaborent pas efficacement pour prévenir la criminalité et les problèmes de sécurité (voir la figure 8).

FIGURE 8

Les PME n'ont pas l'impression que les gouvernements collaborent efficacement pour prévenir la criminalité et les problèmes de sécurité ou que les taxes et impôts qu'elles paient se traduisent par une amélioration de la sécurité publique



Source : FCEI, Sondage sur la criminalité et la sécurité publique, mené du 25 juillet au 6 septembre 2024, n = 1 666.

Question : Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants. (Sélectionner une réponse pour chaque ligne)

Remarque : Il se peut que la somme n'égalise pas 100, puisque les chiffres ont été arrondis.



Les propriétaires de PME sont de plus en plus préoccupés par les enjeux sociaux comme l'itinérance, les dépendances et l'abordabilité. Beaucoup estiment que les gouvernements n'offrent pas assez de soutien ou de solutions, ce qui augmente la criminalité et les problèmes de sécurité publique. Un nombre considérable de répondants trouvent aussi que les peines peu sévères imposées aux récidivistes contribuent à l'augmentation des vols et des crimes contre les biens. Certains ont fait état d'incidents fréquents où des délinquants reviennent à répétition sur le lieu parce qu'ils savent qu'ils ne seront pas accusés ou qu'on les laissera repartir après leur première comparution. Même son de cloche chez nos intervenants de l'Ouest du Canada dans un rapport publié en 2023⁷.

Au-delà des enjeux sociaux, les propriétaires de PME demandent à leurs municipalités de s'attaquer aux espaces publics (nettoyage rapide des déchets et graffitis, meilleur entretien des lieux publics, etc.), car une mauvaise gestion de ces espaces peut favoriser la criminalité. De nombreux propriétaires d'entreprise ont dit avoir dû nettoyer des déchets dangereux, comme des accessoires de consommation de drogues laissés à l'extérieur, qui peuvent poser un risque pour les employés et les clients.

Le mécontentement profond des propriétaires de PME vient du fait qu'ils ont de plus en plus l'impression que les gouvernements n'arrivent pas à s'acquitter de leur responsabilité première, qui est de protéger les collectivités. Malgré leur contribution fiscale, les entrepreneurs ne voient pas d'amélioration. De plus, ils perçoivent aussi un manque d'effort concerté des gouvernements qui ne fait que renforcer leur insatisfaction.

Expérience des PME avec les forces de l'ordre

L'insatisfaction des propriétaires de PME est renforcée par leurs interactions décevantes avec les forces de l'ordre. Plus de la moitié (54 %) des propriétaires de PME disent toujours faire un rapport de police lorsqu'ils ont des problèmes de sécurité publique, mais seulement le tiers (33 %) d'entre eux sont satisfaits du temps d'intervention et du service des forces de l'ordre. Au Manitoba, la satisfaction du temps d'intervention des forces de l'ordre est particulièrement faible (25 %).

⁷ FCEI, novembre 2023, *Crime & Safety in Western Canada: The Small Business Perspective*.

« J'ai des clients qui sont policiers, et ils m'ont dit qu'ils manquent de personnel et qu'ils ont rarement le temps de s'occuper des crimes contre les biens. »

- Propriétaire d'un commerce de détail, Alberta

Les propriétaires d'entreprise qui ne font pas toujours un rapport de police lorsqu'ils ont des problèmes de sécurité publique (37 %) s'abstiennent surtout parce qu'ils estiment que ça ne changera rien (83 %), que c'est un processus long (55 %) et que la police n'intervient pas (53 %). Près du tiers d'entre eux (32 %) disent avoir eu de mauvaises expériences par le passé, ce qui les dissuade de signaler un incident criminel (voir la figure 9).

« Nous avons remarqué une légère augmentation de personnes marginalisées dans notre quartier. Étrangement, on dirait que ça coïncide avec la présence policière accrue dans le quartier voisin pour limiter les problèmes de sécurité publique. Ça aide les entreprises de ce quartier-là, mais pas le nôtre. On a déplacé le problème plutôt que de le régler à la source. »

- Propriétaire d'un commerce de détail, Manitoba

« Mon entreprise est au centre-ville, un quartier d'affaires. Les agents de sécurité de l'immeuble ne peuvent pas vraiment faire plus que d'aller voir une personne pour lui demander de partir. Il y a des toxicomanes qui viennent ici et commettent des vols. La police nous dit qu'elle les connaît. C'est épouvantable et stressant pour nos employés. On dirait que personne ne s'occupe du problème, et ça continue. »

- Propriétaire d'une entreprise de services sociaux, Alberta

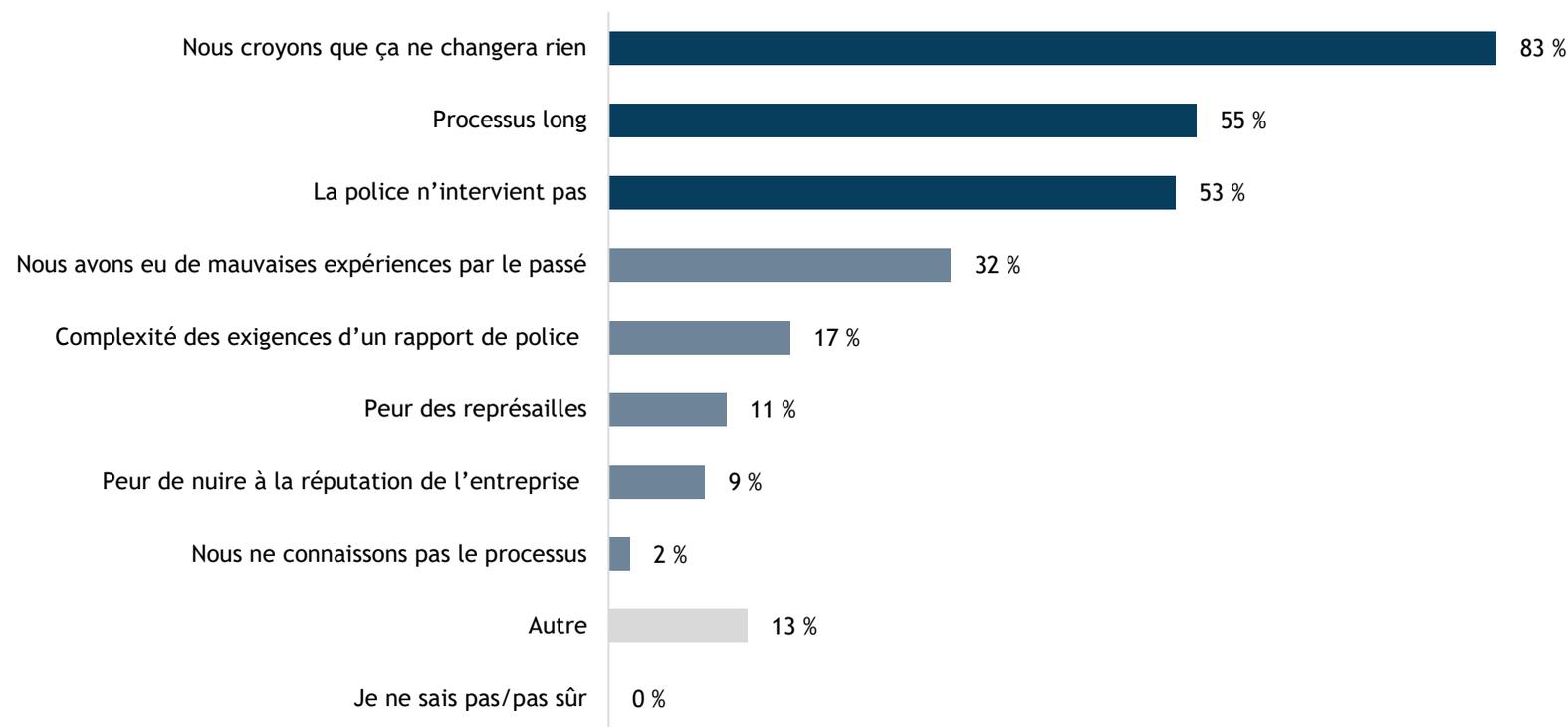


« Des caméras à haute résolution qui permettent de faire des gros plans, de lire des plaques d'immatriculation et de filmer jour et nuit, un bon éclairage, un grillage en fil métallique haut et plus épais, du barbelé au-dessus de la clôture, de la surveillance, des portes spéciales, etc. C'est extrêmement cher. Et même si les assureurs sont censés tenir compte de ces mesures de sécurité, ils ne le font pas, et c'est quasiment impossible d'obtenir de meilleurs tarifs! »

- Propriétaire d'un commerce de détail, Ontario

FIGURE 9

Raisons de ne pas toujours remplir un rapport de police en cas de problèmes de sécurité publique



Source : FCEI, Sondage sur la criminalité et la sécurité publique, mené du 25 juillet au 6 septembre 2024, n = 1 666.

Question : Pourquoi ne remplissez-vous pas toujours un rapport de police lorsque vous avez des problèmes de sécurité publique? (Sélectionner toutes les réponses pertinentes)

Certains propriétaires de PME mentionnent que les types de crime auxquels ils sont confrontés, comme le vol ou le vandalisme, sont trop mineurs pour que la police sévise ou qu'elle le fasse dans les heures, voire les jours suivant le signalement. La lenteur des interventions peut aussi obliger ces propriétaires ou leurs employés à gérer eux-mêmes des situations dangereuses, par exemple des individus menaçants ou intoxiqués sur leur propriété.

Peu de propriétaires d'entreprise remplissent une réclamation d'assurance lorsqu'ils ont des problèmes de sécurité publique

Seulement 15 % des propriétaires de PME disent toujours faire une réclamation d'assurance lorsqu'ils ont des problèmes de sécurité publique. Ceux qui exploitent une entreprise dans les secteurs des services professionnels (6 %) et de l'hébergement et la restauration (11 %) sont les moins enclins à faire une réclamation.

Les entrepreneurs qui ne remplissent pas de réclamation d'assurance s'abstiennent surtout parce qu'ils ont peur que les primes augmentent (82 %), que c'est un processus long (40 %) et que les exigences de réclamation sont complexes (29 %). De plus, 18 % des propriétaires d'entreprise ont indiqué qu'ils n'avaient pas de couverture d'assurance contre la criminalité et les problèmes de sécurité publique (voir la figure 10).

« Nous avons beaucoup de vol de pièces sur les camions que nous réparons qui sont stationnés sur notre terrain. Malgré nos efforts pour assurer la sécurité de ceux-ci, les vols sont courants et préoccupent notre clientèle. Nos assurances entreprises refusent de payer pour ces méfaits puisque nous faisons tout en notre pouvoir pour rendre le tout sécuritaire. Donc, ce sont les clients qui sont pénalisés. Certains ne viennent plus se faire réparer à notre garage pour cela. Il faudrait davantage de surveillance policière dans le quartier. »

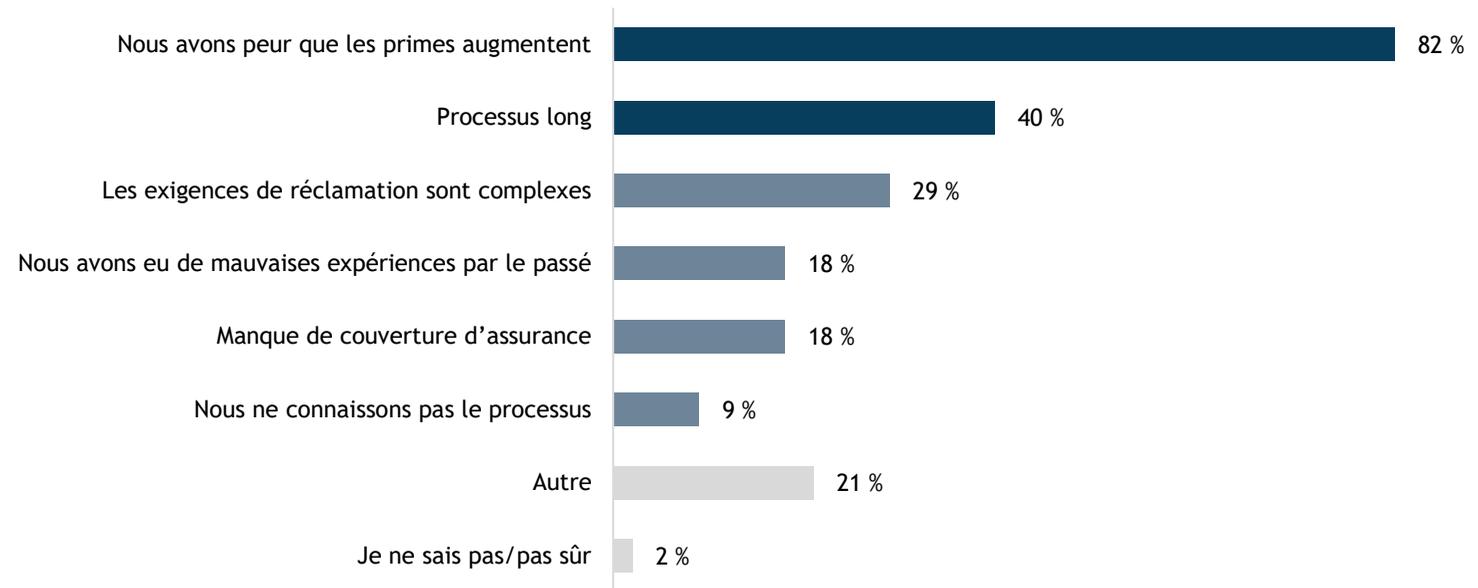
- Propriétaire d'une entreprise de transports, Québec

*« Nos fenêtres ont été brisées pour voler des marchandises. Notre compagnie d'assurance nous a recommandé **de ne pas faire de réclamation** pour éviter que nos primes augmentent et qu'on ne soit plus assurables. »*

- Propriétaire d'un commerce de détail, Colombie-Britannique

FIGURE 10

Raisons de ne pas toujours remplir une réclamation d'assurance en cas de problèmes de sécurité publique



Source : FCEI, Sondage sur la criminalité et la sécurité publique, mené du 25 juillet au 6 septembre 2024, n = 1 666.

Question : Pourquoi ne remplissez-vous pas toujours une réclamation d'assurance lorsque vous avez des problèmes de sécurité publique? (Sélectionner toutes les réponses pertinentes)

Les propriétaires de PME sont de plus en plus préoccupés par les coûts d'assurance. Le Baromètre des affaires^{MD} de septembre de la FCEI montre d'ailleurs que 68 % d'entre eux estiment que les assurances exercent la plus forte pression sur les coûts, une hausse considérable par rapport à la moyenne historique (49 %). Fait intéressant : même si 84 % des PME n'ont pas soumis de réclamation d'assurance au cours des 12 derniers mois, la moitié des entrepreneurs canadiens ont vu leurs primes augmenter d'au moins 10 % durant cette période⁸. Cela indique que beaucoup d'entre eux font face à des augmentations substantielles et sont réticents à appeler leur assureur en cas de problèmes de criminalité et de sécurité, car ils craignent d'autres hausses.

⁸ FCEI, sondage spécial sur les assurances, mené du 18 mars au 9 mai 2024, n = 3 058.

Ce que les PME demandent aux gouvernements

Compte tenu de l'impact grandissant de la criminalité et des problèmes de sécurité sur les PME du pays, les entrepreneurs sont de plus en plus nombreux à réclamer des mesures renforcées et ciblées des gouvernements de tous les paliers. Ils demandent des solutions concrètes pour alléger le fardeau financier et opérationnel attribuable à la hausse de la criminalité ainsi qu'une amélioration de la sécurité publique communautaire et des politiques de justice. Il est temps que les gouvernements entendent leurs demandes et travaillent ensemble pour apporter des changements concrets qui aideraient les PME et renforceraient les communautés qu'elles servent.

Selon le sondage *Votre Voix* de mai 2023, 92 % des propriétaires de PME estiment que le gouvernement fédéral devrait améliorer le traitement des récidivistes (p. ex., modifier les règlements relatifs à la mise en liberté sous caution, diriger les personnes vulnérables vers des services nécessaires). Par ailleurs, 83 % des propriétaires de PME croient que les gouvernements provinciaux devraient prioriser les mesures sur la réduction de la pauvreté, le logement abordable et les problèmes de santé mentale. Enfin, 81 % sont d'avis que les municipalités devraient nettoyer et entretenir plus rapidement les espaces publics (p. ex., enlèvement des graffitis, nettoyage des trottoirs) et 78 % estiment qu'elles devraient investir dans l'aménagement d'infrastructures de sécurité (p. ex., lampadaires, toilettes publiques).

« Les changements que le gouvernement fédéral a apportés concernant le système de mise en liberté sous caution nuisent à la sécurité des entreprises et de la population, font augmenter les coûts d'assurance et les coûts d'exploitation à cause du remplacement des marchandises volées et diminuent notre efficacité et notre productivité, puisque nous devons constamment prendre des mesures pour nous protéger, y compris nos biens. »

- Propriétaire d'une entreprise de ressources naturelles, Nouveau-Brunswick

Dans un sondage mené en 2024, un nombre important de propriétaires de PME (62 %) ont dit être d’avis que le gouvernement de leur province devrait suivre l’exemple de la Colombie-Britannique et créer un programme de remise pour la sécurité afin de rembourser les dépenses engagées en raison de la criminalité et des problèmes de sécurité. Le programme *Securing Small Business Rebate* offre des remises pouvant atteindre 2 000 \$ pour compenser les coûts des réparations et jusqu’à 1 000 \$ pour la mise en place de mesures préventives⁹. Suivant l’exemple de la Colombie-Britannique, le gouvernement du Manitoba a récemment lancé son propre *programme de remise sur les systèmes de sécurité*, qui offre aux particuliers et aux PME une remise de 300 \$ pour l’achat et l’installation d’équipement de sécurité admissible¹⁰.

Il faut savoir que beaucoup de PME ont de la difficulté à trouver et à garder une couverture d’assurance; à l’heure actuelle, près du cinquième d’entre elles ne sont pas couvertes contre le crime et les problèmes de sécurité. De plus, 20 % des propriétaires de PME ont dit avoir renouvelé leur police avec leur assureur actuel par manque d’options (aucun ou un autre assureur disponible)¹¹. Pour régler ce problème, les gouvernements doivent réduire les obstacles à l’entrée pour les compagnies d’assurance ainsi qu’encourager la concurrence et la diversité dans le secteur.

« Une fois, j’ai dû nettoyer des excréments humains devant mon commerce. Nous avons dû enlever notre tapis d’entrée extérieur et le remplacer par du ciment pour empêcher les gens de dormir devant notre porte et faciliter le nettoyage d’excréments. »

- Propriétaire d’une entreprise de services sociaux, Ontario

⁹ Gouvernement de la Colombie-Britannique. *Securing Small Business Rebate*, 6 mai 2024. <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/employment-business/economic-development/funding-and-grants/securing-small-business-rebate>

¹⁰ Gouvernement du Manitoba. *Manitoba Security Rebate Program*. <https://www.manitoba.ca/justice/securityrebate.html>

¹¹ FCEI, sondage *Votre Voix*, mené du 8 au 21 août 2024, n = 2 331.

Recommandations

L'année dernière, la FCEI a publié un [rapport sur la criminalité et la sécurité dans l'Ouest du Canada](#) (en anglais seulement), qui présente plusieurs recommandations clés pour tous les paliers de gouvernement. Afin de s'attaquer aux problèmes pressants de criminalité et de sécurité observés au Canada, la FCEI a formulé une série de recommandations visant à favoriser la collaboration, à accroître le signalement et la transparence et à cibler les problèmes sous-jacents, tout en instaurant des mesures facilement réalisables à court terme pour augmenter la sécurité publique. Ces recommandations ont été élaborées pour les gouvernements de tous les paliers et sont fondées sur les données provenant de propriétaires de PME du Canada et les commentaires de divers organismes de première ligne en la matière. Beaucoup de recommandations sont de portée générale et peuvent être adaptées aux besoins particuliers des collectivités rurales.

Nous avons ajouté quelques recommandations clés pour répondre à des besoins particuliers, mais la plupart de nos recommandations n'ont pas changé, puisque nous n'avons pas encore observé de progrès significatifs des gouvernements du pays pour régler ces problèmes urgents.

1. Régler les problèmes sous-jacents qui contribuent à la criminalité et aux problèmes de sécurité, comme le manque de logements abordables, les problèmes de santé mentale et les dépendances.
2. Améliorer les ressources pour les PME, y compris un financement proactif pour augmenter la sécurité, des fonds pour les réparations attribuables à la criminalité ainsi que des conseils et des stratégies de prévention et d'intervention pour les propriétaires de PME et leurs employés.
3. Renforcer la collaboration entre les gouvernements, les organismes sans but lucratif, les groupes communautaires et les PME pour élaborer des politiques et des programmes axés et fondés sur des données probantes visant à lutter contre la criminalité et les problèmes de sécurité.
4. Accroître la sécurité dans les zones commerciales et les espaces publics, notamment en augmentant l'éclairage extérieur, la fréquence de l'entretien et du nettoyage ainsi que la présence de la police et d'agents de sécurité.

5. Améliorer l'approche en matière de récidive, y compris réévaluer les règlements relatifs à la mise en liberté sous caution et diriger les récidivistes vers des services de santé mentale et de traitement des dépendances.
6. Établir des normes de service pour améliorer le temps d'intervention des forces de l'ordre lorsque des propriétaires d'entreprise signalent un crime.
7. Favoriser la concurrence et la diversité chez les compagnies d'assurance en réduisant les obstacles à l'entrée.

Il est essentiel que les intervenants, y compris les autorités gouvernementales et les forces de l'ordre, s'attaquent aux problèmes de sécurité publique et collaborent avec les PME pour mettre en œuvre des stratégies efficaces de prévention de la criminalité. En renforçant le sentiment de sécurité, on favorise la croissance des PME, l'épanouissement des collectivités et le bien-être général de la société.

Notes de fin

Fenêtres cassées, confiance brisée – Impact de la hausse de la criminalité sur les PME

À propos de la FCEI

La FCEI est une organisation non partisane qui représente exclusivement les intérêts de 97 000 PME au Canada. La capacité de recherche de la FCEI est inégalée, puisqu'elle permet la collecte de renseignements concrets et récents auprès de ses membres sur des enjeux qui touchent quotidiennement leur fonctionnement et leurs résultats financiers. À ce titre, la FCEI est une excellente source de renseignements à jour dont les gouvernements peuvent profiter pour élaborer des politiques qui touchent le milieu des petites entreprises canadiennes. Pour en savoir plus, visitez fcei.ca.

Ressources supplémentaires :

Questions ou demandes de données :

recherche@fcei.ca

Toutes les recherches de la FCEI :

fcei.ca/recherche

X :

[@CFIB_FCEI_Stats](https://twitter.com/CFIB_FCEI_Stats)

© Fédération canadienne de l'entreprise indépendante

Auteures



SeoRhin Yoo

Analyste principale des politiques

Liens : [Bio complète](#) [LinkedIn](#)



Milena Stanoeva

Directrice principale, Affaires publiques et communications

Lien : [LinkedIn](#)



Bérangère Fouqueray

Stagiaire

Lien : [LinkedIn](#)

