

HALTE AUX VOLS

GUIDE DE PRÉVENTION SÉCURITAIRE



BONNES PRATIQUES ET RECOMMANDATIONS OPÉRATIONNELLES
pour (ré)agir aux actes de malveillance à l'encontre des entreprises
de la filière du matériel de chantier et de manutention

SOMMAIRE

Préambule	3
Lutter contre les fraudes	3
Points de vigilance	4
Création d'un nouveau compte client	5
Création d'un nouveau contact au sein d'un compte client existant	5
Garanties et paiement	6
Lutter contre les vols sur chantier/site	7
Lutter contre les vols en agence/concession (Sécuriser son propre site)	8
Mesures techniques de protection	8
Réagir en cas de vol	9
Bonnes pratiques globales	10
Annexes	11



PRÉAMBULE

Dans un contexte où les actes de malveillance à l'encontre des entreprises de la filière du matériel de chantier et de manutention se multiplient, DLR, via sa commission Halte aux vols, publie le présent guide de prévention sécuritaire à l'intention des professionnels (distributeurs, loueurs, clients).

Réunissant les principaux acteurs du secteur — fédérations professionnelles (DLR, EVOLIS, FFB, FNTP, SEIMAT), entreprises de distribution / location, fédération des assureurs, Coyote Business Service, ainsi que des représentants des forces de l'ordre (UNPJ-GN/SCRC/OCLDI et DNPJ PN/OCLCO) — la commission Halte aux vols travaille depuis 2 ans à la mise en commun des connaissances et des retours d'expérience pour identifier, analyser et contrer les modes opératoires des délinquants.

Ce guide pratique a pour objectif d'accompagner les entreprises dans la mise en place de mesures concrètes pour réduire les risques liés aux :

- Fraudes (usurpations d'identité et locations frauduleuses),
- Vols sur les chantiers/sites
- Vols en agences de location ou dépôts

Organisé autour de bonnes pratiques éprouvées, il offre des recommandations opérationnelles, des outils de vigilance et propose des réflexes à adopter pour anticiper les menaces et protéger efficacement les matériels, les équipes et l'activité des entreprises.

Parce que la prévention est l'affaire de tous, ce guide se veut pragmatique, accessible et évolutif, pour répondre aux enjeux de sécurité d'un secteur en constante mutation.

Il a vocation à être très largement diffusé.



LUTTER CONTRE LES FRAUDES

Dans ce guide, sont englobées dans « fraudes », les usurpations d'identités et locations frauduleuses par l'entremise de fausses sociétés. Il s'agit de manœuvres visant à louer des matériels en se faisant passer pour une personne, une entreprise ou un client légitime, à l'aide de faux documents (pièces d'identité, Kbis, bons de commande, RIB, etc.) ou en utilisant l'identité d'une société réelle sans son consentement.

Les matériels ainsi loués sont ensuite volontairement détournés : jamais restitués ou revendus illégalement.

Pour être informé des usurpations d'identités en cours, il est essentiel de suivre les publications de vos syndicats respectifs. Cela nécessite toutefois une communication croisée : il faut absolument remonter aux fédérations toute usurpation détectée.



POINTS DE VIGILANCE

Les différents incidents rencontrés par l'ensemble des professionnels ont permis d'identifier des modes opératoires récurrents dans les cas de fraude, d'usurpation d'identité ou de création de fausses sociétés. Les signes d'alerte listés ci-dessous ont pour objectif de sensibiliser les collaborateurs susceptibles d'être confrontés à ce type de situation, en les aidant à détecter les comportements ou demandes inhabituels.

Important : la présence d'un ou plusieurs de ces éléments ne signifie pas automatiquement qu'il s'agisse d'une fraude, mais elle doit inciter à la vigilance et à une vérification approfondie.

Général

- Caractère très urgent et insistant de la demande
- Locations/enlèvements juste avant la fermeture de l'agence (personnel réduit)
- Client récent demandant beaucoup de matériels en même temps
- Demande de location faite à distance (téléphone, internet)
- Client demandant une ouverture de compte sans louer de matériel



Lieu/heure de livraison

- Locations/enlèvements juste avant la fermeture de l'agence et/ou vendredi soir et/ou veille d'un jour férié/pont
- Absence ou inactivité du chantier/site désigné
- Informations vagues
- Demande de livraison du matériel sur parking ou lieu ne correspondant pas un chantier/site d'exploitation du matériel

Incohérences administratives

- Adresse courriel contenant des chiffres et/ou une extension @gmail, @gm, @yandex, @proton.me
- Adresse courriel du bon de commande sans le nom de la société
- Adresse postale du client incohérente (logement en ville, boîte postale, etc.)
- Présence d'un numéro de portable dans le tampon du client ou en bas de page des documents présentés
- Mauvais bon de commande : format, erreur d'adresse mail, orthographe, etc.
- Nouveau bon de commande, différent de l'habituel et/ou transmis par un interlocuteur différent
- Numéro de téléphone portable via opérateur prépayé (opérateur MNVO)

Nota : un opérateur MVNO (pour Mobile Network Operator) est un opérateur téléphonique qui ne possède pas de réseau mobile ni d'infrastructure. C'est donc un opérateur qui passe un contrat avec un opérateur mobile classique comme Orange, Bouygues, ou SFR pour pouvoir exploiter son réseau sans réseau propre, qui utilise les infrastructures d'un grand opérateur pour proposer ses services. On le retrouve souvent dans des offres à bas coût ou facilement accessibles sans contrôle approfondi.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude, l'utilisation d'un numéro provenant d'un MVNO peut constituer un signal d'alerte, car ces opérateurs sont parfois choisis par les fraudeurs pour leur facilité d'accès et leurs procédures d'ouverture de ligne plus souples (parfois anonymes ou avec des justificatifs limités).

Liste des MVNO à jour sur le site de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse/Arcep : [ARCEP](https://www.arcep.fr).

Incohérences à la commande

- Incohérence des matériels demandés entre eux
- Nombre élevé de matériels demandés
- Valeurs élevées des matériels demandés
- Incohérence entre l'activité de la société et le type de matériels loués

Les agences de location sont particulièrement vulnérables à certaines fraudes lors de deux moments clés :

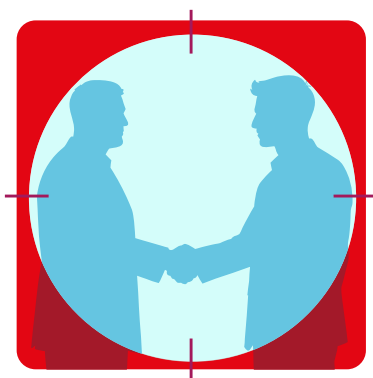
- La création d'un nouveau compte client
- L'ajout d'un nouveau contact dans un compte client déjà existant

Les mesures proposées ci-dessous ont pour objectif de renforcer les procédures en entreprise lors de ces étapes sensibles, en limitant les risques d'usurpation d'identité ou de fraude.

CRÉATION D'UN NOUVEAU COMPTE CLIENT

La création d'un nouveau compte client constitue une étape critique, souvent exploitée par les fraudeurs pour introduire de fausses identités ou de fausses sociétés. Pour limiter les risques, il est essentiel d'encadrer strictement cette démarche **en réservant cette responsabilité à un nombre restreint de collaborateurs habilités**. Mieux vaut renoncer à une affaire douteuse que de risquer la perte d'un matériel.

Les bonnes pratiques listées ci-dessous visent à sécuriser cette phase sensible et à renforcer les réflexes de vigilance. Elles peuvent naturellement être adaptées aux politiques internes de chaque entreprise et intégrées à leurs propres procédures de validation et de contrôle.



- Consulter l'historique de location pour vérifier si :
 - il s'agit effectivement d'une première location
 - il s'agit de la réactivation d'un compte dormant (critère de vigilance)
- Renseigner une fiche d'ouverture de compte ou équivalent
- Collecter un Kbis de moins de 3 mois et un RIB lisible
- Disposer de solutions de vérifications en ligne via liens clients (Kbis, INPI pour le registre national des entreprises, Infogreffe, Societe.com, pappers.com, ARCEP, etc.) : voir liens en [annexe](#)
- Avant toute première livraison, rendre impératif le passage en agence du client quel que soit le canal d'ouverture de son compte OU passage du responsable d'agence/attaché technico-commercial sur chantier/site

Pour toute création de compte client, vérifier l'identité du demandeur en appelant le numéro de téléphone fixe officiel de l'entreprise. Ne pas effectuer de changement de coordonnées par téléphone, faire tracer la demande par courriel.

CRÉATION D'UN NOUVEAU CONTACT AU SEIN D'UN COMPTE CLIENT EXISTANT

De la même manière, renseigner un nouveau contact au sein d'un compte client existant constitue également une étape critique souvent exploitée par les fraudeurs.

Encore une fois, **réserver cette responsabilité à un nombre restreint de collaborateurs habilités** est une bonne pratique efficace.

- Vérifier **visuellement** la carte nationale d'identité/CNI (ou permis de conduire ou passeport ou titre de séjour en cours de validité) puis **en faire une copie**

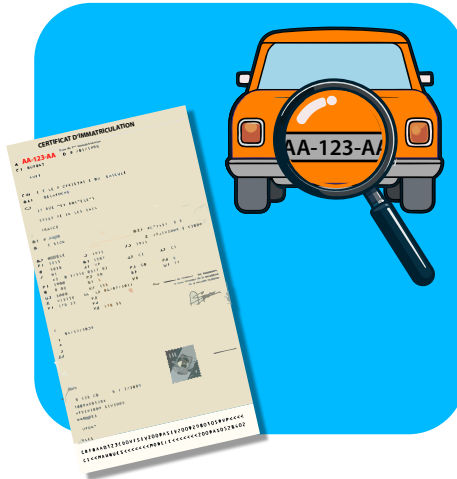
Attention pour les particuliers : lorsque le matériel est rendu et la location réglée, **il faut rendre la copie de pièce d'identité au client ou la détruire**



- Vérifier la correspondance de la structure de l'adresse courriel avec celle de l'entreprise cliente (ainsi que les critères de vigilance)
 - En cas de doute, vérifier l'opérateur téléphonique (numéro de mobile) sur le site de l'ARCEP ([identifier un opérateur par un numéro](#))
- Appeler l'entreprise pour vérifier l'identité du contact et l'existence du chantier/site

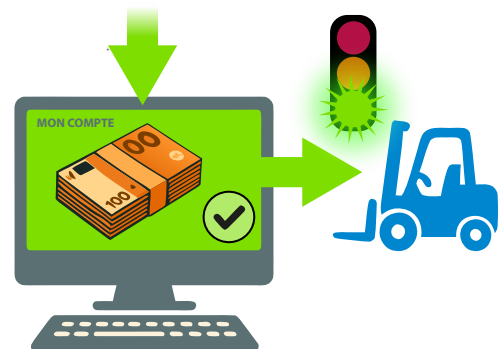
En cas de retrait de matériel directement en agence

- Vérifier le permis de conduire et en faire une copie
- Prendre l'immatriculation du véhicule du client ET une copie de la carte grise (vérifier la correspondance avec le véhicule)
- Faire signer le contrat et les fiches d'état de matériel avec le nom du signataire en MAJUSCULES et surtout lisible



GARANTIES ET PAIEMENT

- Remplir systématiquement un bon de commande (vérifier le SIREN et l'adresse postale)
- Prendre des garanties financières (empreinte de carte bancaire)
- Privilégier un règlement encaissable immédiatement (carte bancaire/virement)
- Vérifier la bonne réception du paiement avant toute livraison



Inclure dans les contrats de location la mention suivante :

“ Le matériel est exclusivement utilisé sur le chantier, voire la zone géographique, expressément spécifié sur le contrat de location ou le procès-verbal de réception. Toute utilisation en dehors du lieu convenu, sans accord exprès et préalable du loueur, entraînera la résiliation immédiate, sans préavis et sans autre formalité, du contrat de location, en vertu de la présente clause résolutoire.
Le loueur sera autorisé à récupérer sous 24h le matériel loué, aux frais du locataire, et, en l'absence de restitution, de poursuivre pénalement le locataire pour vol et/ou détournement de matériel. ”

Une lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) serait envoyée dès constat de l'absence du matériel sur le chantier. Celle-ci serait également envoyée par courriel sans délais (dès le constat d'absence du matériel sur chantier ou site) afin d'accélérer l'arrêt du contrat de location et favoriser le dépôt de plainte au plus vite.

En effet, il ne sera pas possible de porter plainte avant la fin effective de la durée de location contractée, d'où l'intérêt d'une telle mention pour le loueur qui se donne ainsi la possibilité d'agir rapidement pour récupérer son matériel.

LUTTER CONTRE LES VOLS SUR CHANTIER/SITE



Les vols de matériels sur chantier/site représentent une menace constante pour les entreprises du BTP, tant sur le plan économique que sur celui de la continuité des opérations. Ces actes peuvent être le fait d'opportunistes, mais aussi de réseaux organisés, agissant de manière ciblée et structurée.

Face à ces risques, il est essentiel d'adopter une approche préventive dès la préparation du chantier/site, en intégrant la protection des équipements et la gestion des accès comme des éléments à part entière du projet.

Les recommandations ci-dessous présentent des bonnes pratiques concrètes, applicables à différents types de chantiers/site, pour réduire les opportunités de vol et renforcer la protection des matériels.

- S'assurer que le contrat de location contienne toutes les pièces nécessaires (CNI, permis du conducteur, autorisation de conduite (Caces), bon de commande, bon pour accord)
- Définir, en lien avec le chantier, une procédure concrète de livraison de matériel, impliquant une présence **effective** pour la récupération sur place
- Éviter au maximum les livraisons en zones non sécurisées
- Si le matériel est à récupérer, ne pas attendre plus de 48h
- Accompagner les clients, autant que possible, dans la prévention de ce risque :
 - Anticiper au maximum les demandes d'enlèvement
 - Pour les demandes de reprise le vendredi soir, prévenir le client de mettre le matériel en sécurité à l'intérieur du chantier/site
 - Ne pas afficher les codes de démarrage sur le matériel
 - Ne pas laisser les engins en extérieur
 - Ne pas laisser les clés sur l'engin
 - Rappeler au client qu'il a la garde juridique du matériel
 - Encourager la sécurisation des chantiers/site



Pour favoriser la récupération des matériels volés, il convient de les équiper de **traqueurs**.

Leur nombre et leur emplacement doit être tenu secret du plus grand nombre de personnes possible (y compris en interne, chez le loueur). Si l'installation est réalisée en interne, restreindre le nombre des collaborateurs habilités à la pose de ces traqueurs. S'assurer également de la conformité des installations au regard de la notice d'installation, afin que le traqueur puisse émettre dans les meilleures conditions possibles (éviter les caches métalliques).



LUTTER CONTRE LES VOLS EN AGENCE/CONCESSION

(SÉCURISER SON PROPRE SITE)

Mesures générales à appliquer dans toutes les agences

Organisation et formation

- Former les équipes à la détection de comportements suspects et aux procédures de sûreté mises en place dans l'entreprise
- Limiter l'accès aux clés, codes d'alarme et documents sensibles
- Respecter strictement les procédures d'ouverture/fermeture et d'activation de l'alarme



Gestion des horaires et accès

- Uniformiser les horaires d'accès pour harmoniser les mises sous alarme
- Maintenir à jour un inventaire des clés et signaler toute perte
- Tenir à jour les consignes du télésurveilleur (contacts, horaires, accès portail)

Protection du matériel et des documents



- Rentrer le matériel sensible en intérieur la nuit ou l'attacher avec antivol
- Éloigner les véhicules (PL, nacelles...) des clôtures et les protéger
- Sécuriser les ordinateurs et documents sensibles dans des coffres fermés, non visibles ni accessibles
- Limiter les espèces dans les coffres (max. 500€) et les fixer au sol
- Vérifier régulièrement la position des engins, matériels et véhicules afin d'identifier rapidement un usage anormal
- Renseigner les PIN / VIN / Numéro de série des matériels dans les logiciels de gestion de parc et dans les états de parc (et pas seulement le numéro de parc)

MESURES TECHNIQUES DE PROTECTION

Protection mécanique

- Barreaux, rideaux métalliques, vitrages anti-effractions sur les ouvertures
- Clôtures renforcées, glissières de sécurité, suppression des appuis naturels
- Éclairage avec détecteur de présence autour du site

Protection électronique

- Alarmes autonomes, installées par des prestataires agréés par le Conseil national des activités privées de sécurité/CNAPS, lignes dédiées, tests réguliers
- Télésurveillance (certifiée APSAD P3 - l'APSAD est une marque du Centre National de Prévention et de Protection - CNPP), avec levée de doute obligatoire avant appel aux forces de l'ordre
- Vidéo-surveillance avec accès sécurisé et couverture des zones sensibles
- Boutons anti-agression dans les agences à risque

Sécurité humaine

- Recours à une société privée de sécurité pour levée de doute, rondes ou gardiennage ponctuel
- Coordination via le télésurveilleur



RÉAGIR EN CAS DE VOL

Malgré toutes les mesures de prévention mises en place, le risque zéro n'existe pas. Lorsqu'un vol survient, la rapidité et la rigueur de la réaction jouent un rôle déterminant dans les chances de retrouver le matériel et de limiter les conséquences pour l'entreprise.

Les premières heures suivant la découverte d'un vol sont souvent décisives. Il est donc essentiel que les équipes sachent quoi faire, dans quel ordre, et à qui s'adresser.

Les actions listées ci-dessous ont vocation à permettre de réaliser au mieux les étapes à accomplir, coordonner la suite des démarches avec les forces de l'ordre, les assureurs et les partenaires et augmenter les chances de récupération des matériels volés.



- **Déposer plainte le jour même ou sous 24h maximum**

- Si le vol est subi lorsque le matériel était en cours de location, en tout lieu : sur chantier, à l'extérieur du chantier en cours de restitution, c'est le client qui doit porter plainte. Si le client refuse de porter plainte, c'est au loueur de s'en occuper mais ce dernier doit impérativement préciser que le matériel était sous la garde du locataire
- Fournir les pièces du contrat, le certificat de conformité CE avec le numéro de série du matériel et sa valeur

La qualité du dépôt de plainte est déterminante pour l'enquête et l'éventuelle récupération des matériels, notamment pour renseigner correctement le fichier FOVeS (Fichier des objets et véhicules signalés). Pour déposer plainte **correctement**, se référer au document d'aide publié sur le [site DLR](#).

Si l'origine du vol est une fraude/usurpation d'identité :

- Bloquer la fiche client/contact sur le système de l'entreprise
- Communiquer en interne, à l'ensemble des agences (éviter de futures commandes ou sécuriser les affaires en cours)

Dans tous les cas, penser à communiquer à la profession des loueurs !

- Envoi des circonstances du vol et la copie du dépôt de plainte à DLR sur contact@dlr.fr

Déclarer le vol courtier/agent général/assureur du distributeur/loueur dans un délai maximum de 24h et communiquer les pièces demandées en fonction de la nature du sinistre



BONNES PRATIQUES GLOBALES



Certaines mesures de sécurité peuvent s'avérer efficaces dans tous les cas.

Cette section regroupe ces bonnes pratiques transversales, applicables à l'échelle de l'entreprise et sur le terrain.

- Analyser les vols et fraudes passées : cela peut permettre d'identifier des modes opératoires récurrents, des faiblesses dans votre organisation
- Former/Informer/Communiquer en interne sur les règles à appliquer pour limiter les vols
- Restreindre au maximum la diffusion d'informations stratégiques dans la lutte contre le vol (exemple : position des traqueurs)
- Suivre l'actualité Halte aux vols de DLR, notamment sur le compte <https://www.linkedin.com/company/fédération-dlr>
- Inclure dans vos contrats de location, dans l'article RGPD, la mention suivante : « les données collectées pourront, dans le cadre de la lutte contre les vols et fraudes, être transmises aux forces de sécurité intérieure ».
- Dans le cas d'un vol subi où des traqueurs auraient été démontés et retrouvés → manipuler ce dernier avec des gants pour ne pas compromettre une éventuelle recherche d'empreintes.

ANNEXES

- Membres de la commission Halte aux vols
- Liste des ressources en ligne
- Document d'aide au dépôt et de plainte en ligne : [site dlr.fr, page Halte aux vols](#)
- Contre les fraudes à l'identité, ayez les bons réflexes [site dlr.fr, page Halte aux vols](#)

MEMBRES DE LA COMMISSION HALTE AUX VOLS

Fédérations de la filière matériels :

- DLR (Fédération des Distributeurs, Loueurs et Réparateurs de matériels de construction et de manutention)
- ERA (European Rental Association)
- FFB (Fédération Française du Bâtiment)
- FNTP (Fédération Nationale des Travaux Publics)
- UFL (Union Française du Levage)
- SEIMAT (Syndicat des Entreprises Internationales de Matériels de Travaux Publics)

Fédération des assureurs :

- France Assureurs

Forces de l'ordre :

- DNPJ (Direction nationale de la police judiciaire OCLDI – OCLCO)
- UNPJ-GN (Unité nationale de police judiciaire de la gendarmerie nationale)

Professionnels de la lutte contre le vol :

- Ubiwan

Professionnels des assurances :

- Howden

Entreprises de location :

- FLS
- Kiloutou
- Loxam
- Mecaloc TP
- Salti
- Solomat
- Upério
- C.D.L.
- Sofilec LOC+

LISTE DES RESSOURCES EN LIGNE

ARCEP – Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse : <https://www.arcep.fr/>

Halte aux vols : <https://www.dlr.fr/halte-aux-vols/>

Infogreffe – informations certifiées sur les entreprises : <https://www.infogreffe.fr/>

INPI – Institut national de la propriété industrielle : <https://www.inpi.fr/>

Pappers – l'information des entreprises : <https://www.pappers.fr/>

Société.com – données entreprises : <https://www.societe.com/>