Arnaud Pelletier

Enquêteur privé : professionnel de la preuve

Dans des affaires de concurrence déloyale, de fuite de données ou de contrefaçon, les avocats ou les entreprises font de plus en plus appel à des agents d'enquête privée pour confirmer de façon probante un soupçon en vue de lancer une procédure judiciaire ou de négocier une transaction. Le métier consiste en effet à recueillir des informations ou des renseignements destinés à des tiers, en vue de la défense de ses intérêts, même sans faire état de sa qualité ni révéler l'objet de sa mission. La profession d'enquêteur privé a beaucoup évolué depuis la loi de 2003 qui a imposé des principes d'exercice du métier et des conditions de diplôme, ce qui a conduit à en élever le niveau de compétences. On est bien loin de l'image d'Epinal véhiculée par les films et les romans policiers. Le numérique fait de plus en plus partie du travail d'enquêteur, même si la surveillance des personnes demeure.

Sylvie Rozenfeld : Vous êtes agent de recherche privée (ARP) et vous avez créé la structure « Agence Leprivé », spécialisée en renseignement, investigation, et information sensible d'entreprises et de particuliers ainsi qu'une société dédiée à l'intelligence économique « Stratég-IE ». Pourquoi deux entités ?
Arnaud Pelletier : Je vous restitue les deux métiers que nous pratiquons. Le premier permet de faire des enquêtes privées et le second concerne l'intelligence économique qui consiste entre autre à recueillir des informations stratégiques pour essayer d'améliorer la compétitivité des entreprises. Ces métiers sont complètement séparés, avec des compétences différentes, c'est la raison pour laquelle nous avons deux entités. Il se trouve que je possède les deux compétences : j'ai un mastère en intelligence économique et je suis titulaire d'un agrément d'enquêteur privé.

Quelle est la définition de l'enquêteur privé ?
Selon la définition officielle, il s'agit d'une profession libérale qui consiste, pour une personne, à recueillir, même sans faire état de sa qualité ni révéler l'objet de sa mission, des informations ou renseignements destinés à des tiers, en vue de la défense de leurs intérêts. C'est l'article L. 621-1 du code de la sécurité intérieure.

Ce qui vous définit, est-ce donc de pouvoir obtenir des informations sans avoir à dévoiler votre identité ?
Oui, dans le but de la défense des intérêts de nos clients. On ne va pas chercher de l'information, sans objectif. Il y a quatre termes importants qu'il faut retenir : la légalité, la légitimité, la loyauté et la proportionnalité. C'est ce qui ressort de la loi. Pour que mon rapport d'enquête qui établit la preuve d'une fuite d'informations stratégiques, d'un vol de données, d'actes de concurrence déloyale, etc. puisse être présenté à un juge, il faut que ces quatre conditions soient respectées. Ainsi, mon rapport aura une valeur probante sur laquelle le juge pourra s'appuyer. Par opposition, tout ce qui est illégal, nous ne le faisons pas. Tous les jours, je refuse des demandes farfelues, comme de surveiller les SMS d'un salarié, d'entrer dans un système d'information, d'obtenir un rapport confidentiel, etc. C'est lié au fantasme du détective privé issu des romans policiers, des films ou des séries. Dans une entreprise, les responsables ont aussi en tête ce genre d'imaginaire lié à notre profession. Nous refusons. En plus, cela ne servirait à rien car l'information obtenue serait inutilisable.
Ensuite, la loyauté consiste à ne pas tendre un piège pour prendre en défaut une partie afin d'obtenir la preuve que l'on recherche. Par exemple, je ne vais pas tenter une personne en mettant l'objet à voler sous son nez pour qu'elle le vole et qu'on la prenne sur le fait accompli. Dans ce cas, on orienterait un acte qui ne se serait pas forcément produit. Ce qui ne veut pas dire qu'on n'emploie pas la ruse. C'est ambiguë et à la libre appréciation du juge qui, en fonction de la lecture de notre rapport, va en tenir compte ou pas.

« Mon travail consiste à travailler sur la psychologie pour trouver la faille, obtenir la preuve, la donner à mon client et la contextualiser dans la problématique posée. »

Avez-vous une jurisprudence qui trace la frontière entre ce qui est permis de ce qui ne l'est pas ?
Nous avons des dizaines de décisions qui figurent dans nos rapports d'enquête, sur l'activité d'agent privé de recherche et des rapports d'enquêtes. Le jeu des avocats est simple : quand une partie présente une preuve qui ressort du rapport d'enquête d'un détective privé, son premier réflexe est de remettre en cause sa valeur probante. D'où l'importance d'être très scrupuleux dans nos rapports.

Vous avez ensuite parlé de légitimité ?
Nous devons agir dans le cadre de la défense des intérêts du client. Des entreprises nous font parfois des demandes sans les justifier. On n'acceptera pas l'enquête. Certains refusent de le dire pour des raisons de confidentialité ou autres. Toute la problématique doit nous être expliquée afin de pouvoir évaluer le préjudice. A ce moment-là, on va pouvoir se déterminer. Un fait concret, voire une suspicion de préjudice peut suffire.

Quels éléments vous faut-il pour apprécier la légitimité d'une enquête ?
Cela peut être un email, le témoignage d'un client, un concours de circonstances où l'on se dit que ce n'est pas possible sans une fraude avérée. Il y a autant de pistes, et de cas, qu'il y a de clients. La légitimité, c'est aussi un critère subjectif. Nous disons plus souvent non que oui : disons une fois sur deux quand les critères ne sont pas réunis.

Et la proportionnalité ?
Une enquête doit être limitée dans le temps par rapport au but recherché. Il se peut que des entreprises aient de gros budgets et aient envie de savoir, sans limite. Une enquête dure une semaine, quinze jours. Il est très rare d'avoir des enquêtes durant des mois. Cela arrive dans certains cas très précis car il y a une justification. On met les moyens, sur quelques semaines par exemple, pour un point précis et on s'arrête.

Dans l'entreprise, qui vous appelle ?
On nous appelle quand il y a une crise. Plus exactement, dans les PME ce sont les chefs d'entreprise qui nous contactent. Et les grandes structures passent plutôt par leur cabinet d'avocats, éventuellement les services juridiques.

Quelles sont les demandes ? Qu'attend-on de vous ?
On nous demande de confirmer de façon probante un élément ou un soupçon. Principalement, nous traitons la gestion de crise quand il y a une fuite de données. Nous intervenons de manière curative. Sur l'aspect intelligence économique, nous allons agir de manière préventive. Il n'y a pas une solution, mais des solutions selon les problématiques qui sont nombreuses. Dès que de l'information sort de l'entreprise de façon illicite et peut lui nuire, cela nous concerne. Cela peut être un cas de contrefaçon. Dernièrement, nous avons enquêté pour une société new-yorkaise dans la mode dont une entreprise en France fabriquait des

contrefaçons de ses modèles. A partir de ces informations, nous avons travaillé avec deux huissiers de justice pour remonter la filière, identifier les fournisseurs, les vendeurs.

Sur une saisie-contrefaçon. A quel stade intervenez-vous ?
Pour obtenir une ordonnance sur requête qui autorise une saisie-contrefaçon, il faut convaincre le juge en lui donnant des éléments probants. L'avocat va lui remettre les éléments de l'enquête privée qui montre qu'il y a manifestement contrefaçon nécessitant une ordonnance sur requête (Art 145).

Quels sont les cas de fuite d'information qui vous sont le plus souvent soumis ?
Le vol d'information est une réalité qui augmente. Selon les dernières études, entre 50 et 75% des salariés qui quittent une entreprise partent avec un support, type clé USB, remplie de fichiers. Avant, il fallait sortir une copie papier du fichier des clients. Aujourd'hui, avec un smartphone, le tour est joué. C'est la problématique du Byod (Bring Your Own Device). Les domaines privé et professionnel se mélangent. On travaille chez soi, sur le cloud de l'entreprise. Et aujourd'hui arrivent les objets connectés. Nous n'en sommes qu'au début. Donc, il est beaucoup plus facile pour un salarié, ou un concurrent, d'obtenir de l'information, rapidement et discrètement. J'ai vu des cas où le salarié avait pris tout le savoir-faire d'une entreprise, juste sur une clé USB. A chaque fois, nous avons affaire à une histoire humaine. Mon travail consiste à intervenir sur la psychologie pour trouver la faille, obtenir la preuve, la donner à mon client et la contextualiser dans la problématique posée. Et avec l'aide d'un huissier, d'un avocat, nous allons déterminer une stratégie. Il ne s'agit donc pas juste d'une filature. Elle peut être pratiquée à un moment précis, mais il ne s'agit que d'un élément. Elle se cumule avec une enquête, une recherche sur les réseaux sociaux ou le web, une étude du Pabx de l'entreprise, etc. On pioche un peu partout avec notre caisse à outils.

« J'ai le droit de recueillir des informations, sans dire qui je suis et pourquoi je le fais. »

Des outils forcément légaux ?
Toujours dans le cadre de la loi mais on peut quand même faire pas mal de choses. Pour les salariés, qui sont très protégés en France, on ne peut pas faire n'importe quoi. Curieusement, un bon professionnel de l'enquête privée est un bon garant de la vie privée car il connaît très bien la loi et ses limites. Il sait ce qu'il peut faire ou pas, dire ou ne pas dire.

En lisant sur le métier d'enquêteur privé, je suis tombée sur un mot inconnu, l'élicitation. Qu'est-ce cela veut dire ?
Cela veut dire que j'ai le droit de recueillir des informations, sans dire qui je suis et pourquoi je le fais. Mais je ne peux pas usurper une identité. Je ne peux pas me faire passer pour la police ou la sécurité sociale. Avec l'élicitation, nous sommes clairement dans la ruse, mais ce n'est pas déloyal. Cela sert à confirmer des soupçons, soit en direct, par téléphone, par email en vue d'obtenir des bribes d'informations qui vont être recoupées avec d'autres, de façon à trouver l'information recherchée. Elicitation est un terme anglais qui n'a pas d'équivalent en français. Ce sont des techniques de psychologie sociale utilisées par les services secrets pendant la guerre froide. Par une sorte de manipulation mentale, je vais obtenir des informations d'une personne qui n'a pas forcément envie de les divulguer mais qui va le faire, de manière indirecte. Par exemple, j'appelle la secrétaire d'un PDG. Après avoir fait son ingénierie sociale, je vais lui dire que je connais untel et une telle et que je dois obtenir le numéro de portable de son patron car c'est important. Elle va me le donner. La loi me le permet. Nous le faisons car la loi française ne nous autorise pas à avoir accès à des fichiers de données personnelles, contrairement à d'autres pays, tel que les USA à titre d'exemple.

Aujourd'hui, nous laissons des traces partout. Est-ce qu'avec l'explosion des technologies de l'information votre travail ne se trouve pas facilité ?
Avant, nous laissions aussi des traces. En revanche, aujourd'hui l'acte délictuel est plus simple à accomplir. Le travail n'est pas facilité par la technologie, il n'est plus le même. Avant, les détectives étaient souvent assimilés à l'espionnage, dans des zones sombres. Aujourd'hui, la situation a beaucoup évolué et nous sommes sollicités par des entreprises qui ont des besoins de maîtrise de l'information stratégique, en cas de fuite par exemple. Vous n'imaginez pas le nombre d'ordinateurs perdus, qui sont censés être cryptés qui ne le sont pas, protégés qui ne le sont pas. Sans compter le nombre de vols de téléphones portables par des entreprises concurrentes, françaises ou étrangères. C'est un phénomène très important. C'est pour ça que Bruno Hamon a fait appel à nous pour participer au groupe de travail de l'Afnor sur la prévention des fuites de données, dite DLP (Data Leak Prevention), en vue de la rédaction d'un guide de bonnes pratiques.

Avez-vous créé une structure dédiée à l'intelligence économique pour des raisons de réglementation ?
Pour cette activité, il n'y a pas de réglementation spécifique à ce jour, à l'inverse des ARP. C'est donc ouvert.

Cela vous permet de changer de « casquette » suivant les activités ?
Exactement. L'enquête gère les conséquences d'une fuite de données. Avec l'intelligence économique, on la prévient avec la mise en place des procédures et de formation du personnel. Si les salariés ont une bonne connaissance des risques, ils vont anticiper et éviter de se faire voler de l'information.

Que mettez-vous en place ?
Des formations qui visent à se protéger contre l'agression extérieure. En ce moment, nous mettons l'accent sur les fuites d'information liées au social ingeniering. L'exemple le plus frappant concerne le piratage de la base de données de l'Elysée via un système de social ingeniering pour récupérer les mots de passe. Dans la plupart des cas, la faille ne provient pas du logiciel ou du matériel, elle est humaine. Dans cette affaire, les pirates avaient fait du phishing auprès de personnes qui détenaient les habilitations. Sur une fausse page, une d'entre

elles avait inscrit son mot de passe et son login qui ont été récupérés pour rentrer dans le système. Cette personne est tombée dans le piège car son cas avait été étudié : on a su comment faire en sorte que la fausse page soit crédible. Donc, en ce moment on forme, en entreprise et en écoles d'ingénieur, les personnes aux techniques du social ingeriering pour qu'elles en connaissent les mécanismes et ne tombent pas dans le piège. Il faut former à tous les niveaux de l'entreprise, du PDG à la femme de ménage. Ce sont souvent les personnes les moins formées ou sensibilisées qui sont les plus vulnérables.

« L'enquête gère les conséquences d'une fuite de données. Avec l'intelligence économique, on la prévient avec la mise en place des procédures et de formation du personnel. »

On peut également monter des stratégies, suite à une crise. Nous allons d'abord identifier les processus, les méthodes et proposer des procédures. Au chef d'entreprise ou au chef de projet de les décliner sur tous les métiers. Ensuite, on s'occupera de la technique. On s'aperçoit que beaucoup d'entreprises maîtrisent la technique mais font l'impasse sur l'humain. Le mot de passe sur un post-it ou la session non verrouillée quand le salarié va aux toilettes sont des cas classiques. Nous n'avons pas encore aujourd'hui cette culture de la prévention et de la protection de l'information. On m'appelle généralement dans l'urgence quand la crise survient. Dans ce cas, nous menons une enquête.

Et vous reprenez votre casquette de détective privé ?
Je mélange les deux activités. Mais l'une est réglementée l'autre pas. Quand on a besoin de procéder à une enquête, on est soumis à la loi sur l'enquête privée et le contrôle du Cnaps. Les sociétés qui ne proposent que des services d'intelligence économique n'ont pas le droit de faire des enquêtes et doivent les sous-traiter à des professionnels agréés. Tout le monde peut faire de l'intelligence économique sous réserve d'en avoir les compétences, mais pas des enquêtes privées.

Quels sont les critères pour pouvoir être autorisé à faire des enquêtes privées ?
Avant 2003, il y avait une réglementation peu contraignante. Tout le monde pouvait ouvrir un cabinet sous réserve d'avoir un casier judiciaire vierge, la nationalité française et une adresse. Une déclaration préfectorale suffisait. Il y a eu, il faut le reconnaître, des dérives. En 2005, le législateur a donc imposé une obligation de formation. Trois écoles offrent une formation sur deux ans : la faculté d'Assas à Melun, l'Institut de formation des agents de recherche à Montpellier et la faculté de Nîmes. Muni de ce diplôme, il faut ensuite obtenir l'agrément du Cnaps. Le Conseil national des activités privées de sécurité a été créé il y a à peine deux ans. Il dépend du ministère de l'Intérieur et réglemente tous les métiers de la sécurité privée. Le métier de détective privé est un métier de niche dont le chiffre d'affaires total annuel est estimé à 60/70 millions d'euros, représentant 600 à 700 entreprises.

Avez-vous suivi cette formation ?
J'étais déjà enquêteur privé avant la réforme. J'ai un mastère en intelligence économique et j'avais suivi une formation privée de détective non obligatoire à l'époque. Cette antériorité et la justification des compétences par l'expérience me permettent d'exercer, et le Cnaps m'a donc renouvelé mon agrément.

Et à quoi sert le Cnaps ?
Il s'agit d'une sorte de police administrative qui va faire des audits, contrôler, informer et donner des agréments. Principalement, il vérifie la légalité, la réalité du travail, la qualification professionnelle, l'existence de contrat, de rapport de mission en bon et due forme. Grâce à cette réglementation drastique et ce contrôle draconien, les enquêteurs sont beaucoup plus sérieux et qualifiés. C'est pourquoi aussi les entreprises font beaucoup plus appel aux enquêteurs. Aujourd'hui, on parle de ce métier aux futurs avocats dans leur cursus de formation. Beaucoup d'avocats font appel à nos services pour obtenir des preuves.

Quelle image les juges ont-ils de votre profession ? Et quelle attitude ont-ils vis-à-vis de vos rapports ?
Notre image s'améliore. En dix ans, je n'ai jamais eu de rapport écarté d'une procédure. Le niveau général des prestations des enquêteurs privés ne cessent d'augmenter, comme le professionnalisme.

Et comment les forces de l'ordre vous perçoivent-elles ?
Elles nous voient d'un bon œil généralement. On leur apporte les éléments d'information dont ils ont besoin. On a identifié les personnes, on a un rapport, des photos, etc. On leur indique que l'individu se trouve à tel endroit, tel jour, telle heure. Cela se passe de mieux en mieux, comme avec les juges, grâce à cette obligation de formation et la qualité des prestations qui ne cesse d'augmenter.

Trois écoles, ce n'est pas beaucoup. Les vocations sont-elles nombreuses ?
Il y a énormément de demandes et peu d'écoles. Je reçois trois demandes par semaine pour savoir comment devenir détective. Il y a tout un fantasme sur un métier qui a l'air passionnant, romanesque. Or, cela ne correspond pas à la réalité. Il faut être technique, juridique, posé. Il faut être tout sauf un casse-cou.

La vie privée est un point sensible de votre activité.
C'est une préoccupation permanente. Nous sommes toujours sur la ligne rouge. Par exemple, j'ai le droit de prendre une photo dans un endroit public, dans la rue, dès l'instant que je ne la diffuse pas. Les photos vont figurer dans le rapport qui est couvert par le secret professionnel. Il n'est communiqué qu'à l'avocat qui est lui-même soumis au secret professionnel et au juge. Si la personne est devant sa voiture, j'ai le droit de la prendre en photo mais pas si elle se trouve au volant. La voiture est un lieu privé.

Pratiquez-vous l'assistance à huissier ?
L'huissier peut faire appel à nous, s'il a besoin d'enquêtes et

nous pouvons recourir à ses services si nous avons besoin de constats. Quand nous avons affaire à des salariés, sous certaines conditions juridiques, nous avons systématiquement recours à un huissier. Dans ce cas, seul le constat d'huissier sera produit en justice. On va simplement aider l'huissier à être au bon endroit avec la bonne personne, mais il ne va pas être fait état de notre travail.

Possédez-vous des compétences en matière de recherche numérique ou bien faites-vous appel à des sous-traitants ?
Oui, mais nous recourrons aussi à des experts, parfois des experts judiciaires, au coup par coup, en fonction de la problématique. Par exemple, un chef d'entreprise était persuadé que son smartphone était sur écoutes, par recoupement de l'information qui fuitait. Nous avons procédé à l'extraction de l'ensemble des données de son téléphone avec son autorisation après avoir eu des justificatifs qu'il s'agissait bien du sien. Nous prenons beaucoup de précautions, car cela engage notre responsabilité pénale. Un smartphone, cela représente 7 000 pages de données (photos, sms, emails, etc.). En plus de l'extraction, il y a un travail de filtrage pour déterminer si à telle date, il y a eu l'intrusion d'un logiciel espion. Ce qui était le cas dans cette affaire. Ensuite si la personne veut trouver l'origine, c'est à elle d'enclencher la procédure adéquate, et nous pouvons l'y aider.
Dans une autre affaire, un salarié licencié était parti avec le savoir-faire de l'entreprise sur deux disques durs et il avait diffamé la société et le dirigeant sur les réseaux sociaux dont Facebook. Nous avons d'abord identifié la personne au moyen de son adresse IP, le lieu géographique. Nous avons travaillé avec les avocats de chaque pays concerné pour faire les demandes officielles auprès des opérateurs en vue d'obtenir les données d'identification. Ensuite, nous nous sommes tournés vers Facebook pour faire retirer les éléments diffamatoires et identifier la personne afin de porter plainte.
Dans un autre dossier entièrement numérique qui portait sur Second Life, il fallait identifier la personne virtuelle qui ne communiquait que sur ce réseau.

Avez-vous pris une fausse identité ?
Nous n'avons pas pris une fausse identité nous en avons créé une. Nous en avons le droit, contrairement à l'usurpation d'identité. Nous avons fini par donner réellement rendez-vous à cette personne qui revendait des informations sensibles de la société sur ce réseau.

Avez-vous des outils spécifiques ?
Nous avons développé des outils et nous utilisons beaucoup d'outils de veille, liés l'intelligence économique classique, des outils en open source comme Yahoo Pipes qui permet de récupérer de l'information sur internet de manière automatique en permettant de sectoriser, de trier par mot clés.

« Le numérique fait partie de notre travail d'enquêteur, au même titre que la surveillance d'une personne dans une voiture. C'est cette complémentarité qui est intéressante. »

L'ancien député Bernard Carayon s'est battu pour instaurer une protection du secret des affaires. Pensez-vous que cela soit nécessaire ?
Je pense que c'est fondamental. Il y a deux écoles, l'une qui considère que nous disposons déjà des outils juridiques nécessaires, l'autre qui estime qu'il faut de nouvelles règles. Je serais plutôt d'accord avec la seconde position. Il est vrai que juridiquement aujourd'hui on peut se débrouiller mais une réglementation serait nécessaire d'un point de vue psychologique et pédagogique. D'ailleurs, un texte européen vient d'être adopté. Quand une classification « confidentiel » ou « secret d'affaire » existera, elle obligera les entreprises à se poser des questions. Elles devront déterminer ce qui est secret, quelle est l'information sensible. Une fois que ce sera classifié, il faudra former le personnel. Cela va déclencher en chaîne tout un processus de sensibilisation. Les technologies de l'information rendent de plus en plus facile l'extraction d'information, l'entreprise doit donc s'y préparer.

Et la géolocalisation, l'utilisez-vous ?
Dans certains cas, nous avons le droit de le faire. Une entreprise qui a une flotte de véhicules avec un système de géolocalisation déclaré à la Cnil peut l'utiliser sous certaines conditions. Par exemple, on a pu retrouver la trace d'un camion volé grâce à sa puce de géolocalisation. Ce que nous n'avons pas le droit de faire est de placer un tel système à l'insu de la personne et de la géolocaliser. Pourtant, cela se fait de manière généralisée entre les personnes : mari/femme, parent/enfant, etc. Il suffit d'une petite application, comme MesAmis sur l'iPhone.

Donc, la technologie est la porte d'entrée de l'enquête.
Toute investigation commence sur mon ordinateur, pour faire un social ingeniering : l'organigramme d'une structure, qui fait quoi, avec qui, les contacts avec quels contacts, etc. Je vais recouper ces informations et produire un profil. Et on se trompe rarement.

Le métier s'éloigne de l'image du fouille poubelle pour devenir un des métiers de la preuve.
C'est en train de devenir un vrai métier reconnu et qualifié, avec des professionnels très compétents. Moi-même, j'ai un niveau de bac+6. Nous sommes très loin des clichés sur la profession. Certains sont spécialisés dans les enquêtes numériques, ils ont développé des logiciels spécifiques, par exemple sur la cartographie des interactions sur les réseaux sociaux. Le numérique fait partie de notre travail d'enquêteur, au même titre que la surveillance d'une personne dans une voiture. C'est cette complémentarité qui est intéressante. Les deux facettes de la profession sont nécessaires et se complètent. J'utilise une information sur internet qui va me permettre de concrétiser la preuve qui se trouve sur place.

Propos recueillis par Sylvie ROZENFELD