

Cadre d'inspection de la conformité des agences de sécurité privée



TABLE DES MATIÈRES

OBJET	3
INSPECTION DE CONFORMITÉ	4
1. Description	4
1.1 Conditions de délivrance et de maintien d'un permis d'agence.....	4
1.2 Obligations des agences	4
2. Rôle des inspecteurs en conformité	5
2.1 Pouvoirs d'inspection	5
2.2 Mesures correctives et sanctions.....	6
2.3 Obligations des inspecteurs.....	6
3. Objectifs.....	6
3.1 Objectifs généraux.....	6
3.2 Objectifs spécifiques.....	7
4. Les principes directeurs.....	7
Planification stratégique des inspections de conformité	7
Identification des manquements et des correctifs	7
Accompagnement et responsabilisation	8
Application des mesures de suivi.....	8
5. Étapes de l'inspection de conformité.....	9
5.1 Sélection des inspections.....	9
5.2 Préparation de l'inspection	9
5.3 Réalisation de l'inspection	9
5.3.1 Analyse des documents	10
5.4 Suivi de l'inspection.....	10
5.5 Cartographie du processus d'inspection de conformité	11
6. Obligations de discrétion et de confidentialité.....	12

OBJET

Le Bureau de la sécurité privée (ci-après le « Bureau ») a pour principale mission d'assurer la protection des citoyens en accordant, aux personnes, qualifiées et intègres en continu, le privilège d'exercer des activités de sécurité privée au Québec.

Pour s'acquitter de sa mission, le Bureau administre un régime de permis délivrés aux entreprises offrant des activités de sécurité privée (agences) et aux personnes exerçant ces activités (agents). Les activités ainsi encadrées sont :

- Le gardiennage
- L'investigation
- La serrurerie
- Les systèmes électroniques de sécurité
- Le convoyage de biens de valeur
- Les services-conseils en sécurité.

Pour assurer l'efficacité du régime qu'il administre, et hausser le niveau de confiance du public à l'égard des acteurs de la sécurité privée au Québec, le Bureau doit s'assurer que les titulaires de permis se conforment à la *Loi sur la sécurité privée* (RLRQ, S-3.5, r. 1) (ci-après la « Loi ») et aux règlements qui en découlent. C'est dans ce contexte que des inspections de conformité et des enquêtes administratives sont réalisées.

Le présent cadre concerne plus particulièrement les inspections de conformité des titulaires de permis d'agence. Il vise à assurer la transparence, l'équité, la cohérence et l'efficacité de ces inspections.

1. Description

Les inspections de conformité sont réalisées sur une base régulière, en fonction du cycle de vie d'un permis ou à la suite d'un signalement reçu par le Bureau.

Ces inspections permettent d'assurer une présence du Bureau sur tout le territoire québécois et de veiller à ce que les titulaires de permis d'agence respectent les obligations prévues par la Loi ainsi que les directives émises par le Bureau. Elles permettent également de s'assurer que les titulaires continuent à satisfaire aux conditions prescrites par la Loi et le *Règlement d'application de la Loi sur la sécurité privée* (S-3.5, r. 1) (ci-après le « Règlement ») pour le maintien de leur permis.

1.1 Conditions de délivrance et de maintien d'un permis d'agence

Pour se voir délivrer et maintenir leur permis, les entreprises doivent satisfaire aux conditions prescrites, notamment celles prévues aux articles 9 de la Loi ainsi que 5 et 6 du Règlement:

- Posséder au moins **un établissement au Québec**;
- Être **solvable**;
- Détenir une **assurance responsabilité civile d'au moins 1 000 000 \$ par sinistre**.

1.2 Obligations des agences

- **Détenir un permis pour toutes les activités offertes** (article 4 de la Loi) : toute personne qui exploite une entreprise offrant une activité de sécurité privée doit être titulaire d'un permis d'agence de la catégorie pertinente à l'activité offerte.
- **Afficher leur permis** (article 13 de la Loi) : le permis doit être affiché de manière visible au public.
- **Notifier les changements** (article 14 de la Loi) : l'agence doit informer le Bureau de tout changement affectant la validité de son permis.

- **Aviser par écrit le Bureau** (article 15 de la Loi) : l'agence doit aviser par écrit le Bureau lorsqu'elle prévoit cesser ses activités.
- **Remettre son permis au Bureau** (article 36 de la Loi) : le titulaire d'un permis qui n'est pas renouvelé ou est révoqué, doit le remettre au Bureau dans les 15 jours de la décision. Le Bureau peut aussi exiger la remise du permis en cas de suspension.
- **Tenir un registre** (article 108 (1) de la Loi et 25 du Règlement) : l'agence doit établir et tenir à jour, à son principal établissement au **Québec, un registre des personnes à son service exerçant une** activité de sécurité privée. Les informations inscrites au registre à l'égard de ces personnes doivent être conservées pour une durée minimale de 2 ans suivant la date de leur fin d'emploi.
- **Permettre l'accès** à un lieu où une activité de sécurité privée est offerte ou exercée et **fournir, sur demande d'un inspecteur, tout renseignement relatif aux activités offertes ou exercées** en ce lieu et qui lui est nécessaire à l'accomplissement de ses fonctions ainsi que, pour examen ou reproduction, **tout document ou extrait de document contenant un tel renseignement** (article 70 de la Loi).
- **Changement relatif à un renseignement le concernant inscrit au registre** (article 79 de la Loi) : le titulaire d'un permis informe le Bureau au plus tard le trentième jour suivant le changement.

2. Rôle des inspecteurs en conformité

Les inspecteurs du Bureau sont expressément désignés pour vérifier l'application de la Loi sur tout le territoire québécois. Ils interviennent de manière neutre et objective, conformément aux valeurs de respect, d'intégrité, d'ouverture et de responsabilité du Bureau.

2.1 Pouvoirs d'inspection

Les pouvoirs des inspecteurs du Bureau sont prévus à l'article 70 de la Loi. Ainsi les inspecteurs peuvent :

- Pénétrer, à toute heure raisonnable, dans tout lieu où une activité de sécurité privée est offerte ou exercée ou dans tout lieu où il y a des motifs raisonnables de croire qu'une telle activité est offerte ou exercée;
- Prendre des photographies des lieux et des équipements;

- Exiger des personnes présentes tout renseignement relatif aux activités offertes ou exercées en ce lieu et qui lui est nécessaire à l'accomplissement de ses fonctions ainsi que, pour examen ou reproduction, tout document ou extrait de document contenant un tel renseignement.

Le refus de donner accès ou de fournir les renseignements ou les documents demandés par un inspecteur peut constituer une infraction pénale conformément à l'article 119 de la Loi. Par ailleurs, le maintien d'un tel refus, au-delà de la réception d'une directive émise par le Bureau en vertu de l'article 42 de la Loi, pourrait entraîner la suspension ou la révocation du permis de l'agence.

2.2 Mesures correctives et sanctions

Conformément à l'article 31 de la Loi, lorsqu'un inspecteur constate qu'une **condition de délivrance et de maintien d'un permis** n'est plus satisfaite, le Bureau peut ordonner à son titulaire d'apporter les correctifs nécessaires dans le délai qu'il indique. Si le titulaire du permis ne se conforme pas à cet ordre, le Bureau **doit** alors suspendre ou révoquer le permis.

Aussi, lorsqu'un inspecteur constate que dans l'exercice des activités d'une agence, celle-ci manque à une **obligation prévue par la Loi**, le Bureau pourra lui émettre une directive conformément à l'article 42 afin que la situation soit régularisée. Si le titulaire du permis ne se conforme pas à cette directive dans les délais impartis, le Bureau pourra alors suspendre ou révoquer le permis.

2.3 Obligations des inspecteurs

Conformément à l'article 71 de la Loi, un inspecteur doit s'identifier sur demande et présenter un certificat attestant de sa qualité.

3. Objectifs

Les objectifs généraux et spécifiques du présent cadre consistent à :

3.1 Objectifs généraux

- **Assurer le respect de la Loi** : vérifier que les agences respectent leurs obligations et les conditions de délivrance et de maintien de leur permis.
- **Promouvoir la conformité et le professionnalisme** : encourager une culture de conformité et de professionnalisme au sein de l'industrie de la sécurité privée.

- **Soutenir les agences :** offrir tous les outils nécessaires aux agences pour favoriser un haut taux de conformité à la Loi et aux règlements qui en découlent.
- **Renforcer les connaissances :** accroître les connaissances des membres de l'industrie de la sécurité privée relativement aux dispositions qui les encadrent.

3.2 Objectifs spécifiques

- **Planifier et réaliser les inspections :** élaborer et mettre en œuvre un programme d'inspections couvrant l'ensemble du secteur de la sécurité privée au Québec.
- **Identifier et faire corriger les non-conformités :** repérer les manquements aux obligations et aux conditions de délivrance et de maintien du permis d'agence afin qu'ils soient corrigés.
- **Mettre en place un suivi rigoureux :** assurer le suivi des mesures correctives afin de garantir une correction rapide et durable des manquements identifiés.

4. Les principes directeurs

Planification stratégique des inspections de conformité

Le Bureau élabore une programmation annuelle des inspections de conformité, couvrant l'ensemble du secteur de la sécurité privée au Québec. Cette planification inclut toutes les agences actives, les nouvelles entreprises, ainsi que celles en processus de cessation de leurs activités. La stratégie d'inspection repose sur des critères objectifs assurant une approche équitable et rigoureuse pour l'ensemble de l'industrie.

Les inspections peuvent découler de la programmation, de signalements reçus ou d'initiatives basées sur des risques identifiés. Elles sont effectuées tout au long de l'année, partout en province.

Identification des manquements et des correctifs

Conformément à l'article 70 de la Loi, les inspecteurs peuvent pénétrer à toute heure raisonnable, dans tout lieu où ils ont des motifs de croire qu'une activité de sécurité privée est offerte ou exercée pour y recueillir des renseignements et des documents nécessaires à l'accomplissement de leurs fonctions.

Lorsqu'un manquement est constaté par l'inspecteur relativement aux obligations de l'agence ou aux conditions de délivrance et de maintien de son permis, le représentant en est informé verbalement et par écrit par le biais d'un « *Avis de manquement* ». Cet avis précise les manquements et les attentes en matière de correction afin d'assurer une compréhension commune et un engagement responsable des agences. Aussi, un délai raisonnable est accordé à l'agence pour qu'elle puisse apporter les correctifs requis. Ce délai tient compte de la nature du manquement, de ses impacts sur la protection des citoyens et la confiance du public, ainsi que des enjeux communiqués par l'agence.

Accompagnement et responsabilisation

Le Bureau conçoit ses inspections comme des opportunités permettant de guider les agences vers une meilleure compréhension de leurs obligations légales et de favoriser un haut niveau de conformité de l'industrie. Les inspecteurs du Bureau sont disponibles pour répondre aux questions et offrir leur soutien dans la mise en œuvre des correctifs, tout en reconnaissant les défis spécifiques auxquels chaque agence peut être confrontée.

Cette approche préventive et collaborative vise à renforcer la conformité de l'industrie de la sécurité privée, ce qui contribue à protéger les citoyens et à hausser le niveau de confiance du public.

Application des mesures de suivi

Le Bureau accorde la plus grande importance au respect des délais accordés aux agences pour corriger des manquements. Conformément à la Loi, des mesures plus sévères allant jusqu'à la suspension ou la révocation d'un permis pourront être appliquées si une agence n'apporte pas les correctifs requis.

Dans tous les cas, les décisions du Bureau sont prises de manière équitable et proportionnée, en tenant compte de la gravité des manquements et des efforts déployés par l'agence pour se conformer. Le Bureau maintient un dialogue ouvert tout au long du processus, assurant une compréhension claire des enjeux et des conséquences potentielles.

5. Étapes de l'inspection de conformité

5.1 Sélection des inspections

Le Bureau planifie les inspections de conformité en fonction de divers facteurs, tels que l'ouverture d'une nouvelle agence, le renouvellement ou l'ajout de nouvelles catégories à un permis, la fermeture annoncée d'une agence, ou la réception de signalements. Ces inspections visent à prévenir les manquements. En fonction des priorités établies, les inspections sont assignées en tenant notamment compte des phénomènes émergents, du cycle de vie d'un permis et de la capacité du Bureau.

5.2 Préparation de l'inspection

La préparation est essentielle pour garantir une intervention professionnelle, rigoureuse et efficace auprès des agences. Avant son inspection, l'inspecteur analyse le profil de l'agence, ce qui implique notamment la consultation de rapports d'inspection précédents, l'examen de signalements reçus et des recherches dans les diverses bases de données internes et ouvertes. Les documents nécessaires à l'évaluation de la solvabilité de l'agence sont également identifiés.

L'objectif de cette préparation est de tenir compte des particularités de l'agence. L'inspecteur informe l'agence de la visite à venir, précisant la date, l'heure et les documents nécessaires à l'évaluation de la conformité, lesquels peuvent être fournis à l'avance par le représentant. Bien que la majorité des inspections soient planifiées, des visites de contrôle peuvent aussi être effectuées sans préavis lorsque la situation le requiert. L'approche de l'inspecteur est axée sur l'accompagnement et la prévention.

5.3 Réalisation de l'inspection

L'inspecteur se présente au représentant de l'agence, et lui explique l'objectif et le déroulement de l'inspection afin de favoriser un esprit de collaboration. L'inspecteur procède ensuite aux vérifications prévues, utilisant les outils nécessaires pour examiner la conformité de l'agence. Il prend des photos des lieux et des équipements, et obtient tout renseignement relatif aux activités offertes par l'agence, document ou extrait de document contenant de tels renseignements.

Tout au long de l'inspection, il est disponible pour répondre aux questions et offrir des solutions pour remédier aux éventuels manquements.

L'inspecteur favorise la correction immédiate de manquements lorsque la situation s'y prête.

À la fin de l'inspection, un aide-mémoire relatif aux diverses obligations de l'agence est remis au représentant. L'inspecteur explique également les mesures correctives devant être mises en place, les délais impartis, ainsi que les mesures supplémentaires pouvant être prises par le Bureau si les correctifs ne sont pas apportés.

5.3.1 Analyse des documents

Afin de limiter le temps passé par l'inspecteur dans les locaux de l'agence et de réduire les perturbations sur ses activités commerciales, l'analyse des renseignements et des documents obtenus pendant l'inspection pourra être effectuée a posteriori.

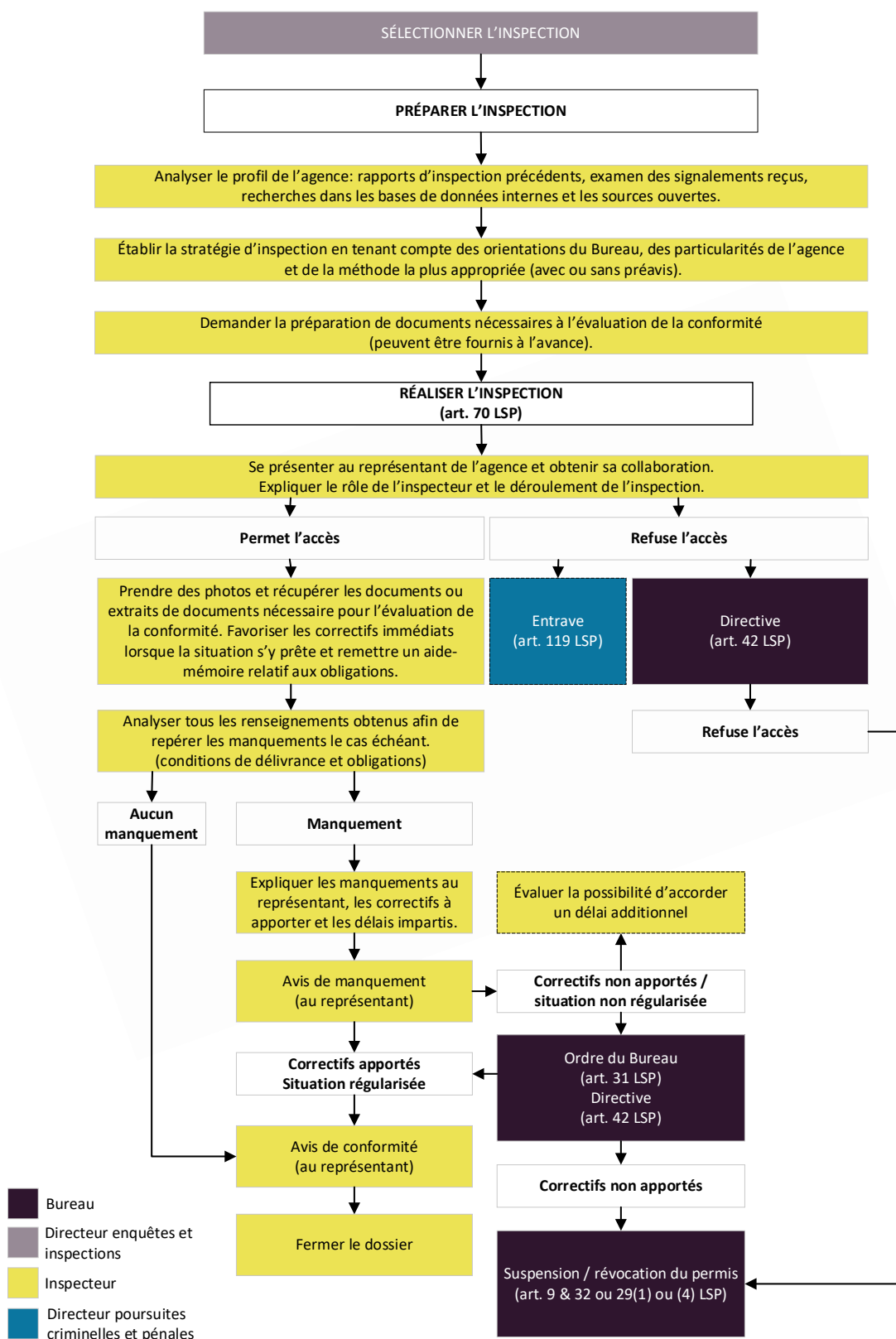
5.4 Suivi de l'inspection

Lorsqu'après analyse, il apparaît que l'agence est conforme à ses obligations et aux conditions de délivrance et de maintien de son permis, un « *Avis de conformité* » lui est transmis pour l'en informer.

Dans les cas contraires, l'inspecteur contacte le représentant de l'agence afin de lui expliquer les manquements constatés, les correctifs requis et les délais impartis. Il lui achemine ensuite un *Avis de manquement*.

Afin de s'assurer que les correctifs ont été apportés, un suivi auprès du représentant de l'agence est effectué à l'expiration du délai imparti. Si l'inspecteur constate que lesdits manquements n'ont pas été corrigés, mais qu'ils sont sur la voie de l'être, un délai supplémentaire pourra être accordé. Dans tous les cas, l'inspecteur pourra soumettre la situation au Bureau qui déterminera s'il est requis d'émettre une directive ou d'ordonner à l'agence d'apporter les correctifs. Ultimement, si l'agence ne se conforme pas le Bureau pourra suspendre ou révoquer son permis.

5.5 Cartographie du processus d'inspection de conformité



6. Obligations de discrétion et de confidentialité

En vertu de l'article 53 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (« Loi sur l'accès »), le personnel du Bureau a une obligation de confidentialité au regard des renseignements personnels, sauf si leur divulgation est autorisée par la personne qu'elle concerne.

Le Bureau est également sensible aux dispositions suivantes de la Loi sur l'accès :

23. *Un organisme public ne peut communiquer le secret industriel d'un tiers ou un renseignement industriel, financier, commercial, scientifique, technique ou syndical de nature confidentielle fourni par un tiers et habituellement traité par un tiers de façon confidentielle, sans son consentement.*

24. *Un organisme public ne peut communiquer un renseignement fourni par un tiers lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à ce tiers, de procurer un avantage appréciable à une autre personne ou de nuire de façon substantielle à la compétitivité de ce tiers, sans son consentement.*

La protection de l'information confidentielle et des renseignements personnels est au cœur des préoccupations du Bureau. Tout le personnel doit donc en tenir compte à l'intérieur et à l'extérieur de l'exercice de ses fonctions.